

فن الحديث

فاروق خلف

مقدمة

دفعتنى الأزمة القلبية التى ألمت بى فى منتصف عام ١٩٩٥ إلى أن أفكر فى وضع كتاب أخرج فيه للخاصة والعامة ببعض ما آل إلى فى حياتى من المعارف والخبرات .

ولما كنت ممنوعا من الاتصال بالناس خلال فترة مرضى فقد اخترت موضوع - فى فن الحديث - ليكون مدخلى إلى هذا الخروج ! ذلك فضلا عما اعرفه من عجز فى المكتبة العربية فى هذا المجال .

وإذا كنت اكتب الان تحت سيف المنية المسلط على فى كل لحظة فأنى اعتز بما أكتبه والموت ورائى والتحدى والحياة كلها أمامى !

وبعد ، فهل جربت ياعزيزى أن تمارس الحديث جيداً مع الآخرين ؟ أى شكل من أشكال الاتصال ... الحديث ، الحوار ، المناقشة ، الخطاب .

هل تقول أنك تخشى المحاولة ؟

ربما لانك على يقين من الفشل .

قد تشعر أن شخصيتك تمنعك من أن تكون متحدثاً و محاوراً جيداً واثقاً من نفسه ومـن قدراته .

وتفضل الوحدة على الاتصال بالأخرين .

قد تعتبر نفسك انطوائياً وقد لاتكون لديك الرغبة فى أن تصبح شخصاً انبساطياً .

قد تقول انك لا تجد راحتك فى الحديث مع الغرباء ولا يمكنك أن تكـون مؤدياً جيـداً فى مواجهة الجماعة .

لكنى أقول لك ياعزيزى أننى بدورى قـد عـانيت ولازلـت اعـانى مـن تلـك الأعـراض الشائعة بل إن هناك من كبار المتكلمين من يشبهنى ويشبهك .

هناك من هؤلاء المشهورين من هو خجول .

ومن هو دائم الانقاص من ذاته .

ومن لا يستطع النظر طويلا إلى شخص فى عينيه .

وهناك من هو حـ اس لأقصى حد ، لايكاد يتحدث الا همساً .

وهناك من يعانى من تقلصات لا ارادية فى عضلة أو أكـثر مـن عضـلات وجهـه تنتابـه دائماً لدى وجوده مع الآخرين وبخاصة مع الأغراب .

ومع ذلك فقد أصبح هؤلاء من المشاهير فى تحدى العقبات ذاتها التى تعوق اتصالهم مـع الآخرين أن الحديث نفسه الذى نمارسه الان معا سوف يسعى من خلال عرضه لفـن الاتصـال مع الآخرين ووسائله إلى تطوير شـخصية تسـتطيع ان تحقـق حضـوراً قويـاً وحـواراً مؤثـراً مـع الآخرين .

تمهيد

أدت الثورة التكنولوجية فى مجال الاتصال إلى بـروز تحديات جديـدة وتبـاين هائل فيما يتعلق بالوعى والقيم الإنسانية وإنماط السلوك بين مجتمعات الشمال التى تملك مفاتيح التكنولوجيا وبين مجتمعات الجنوب التى ظلت تعانى مـن تركـة مرحلة الاستعمار وتوابعها الراهنة فى صور وأشكال الهيمنة الاقتصادية والثقافية .

وفى إطار التطور الحضارى تسعى دول الشمال إلى فرض ما يمكن تسـميته بـ - عولمـة الاقتصاد والثقافة - ويعنى المجال الثقافى سائر مكونات المنظومة الحضارية من ثقافة وتعليم وفن ودين ، هذه المكونات التى تمثل أخر الخنادق التى تحارب معركة الصمود أمـام الهيمنـة الكاملة على كل مقدرات الشعوب والعالم .

من هنا أصبحت تكنولوجيا الاتصال وفن الاتصال فـى موقـع الصـدارة مـن اسـتراتيجية إعادة تنظيم العلاقات فى النظام العالمى الجديـد بـين كـل الأطـراف مـن أصحـاب الصراعـات القديمة:

- بين القوى العالمية والقوى المحلية .
- بين الدولة والمواطن .
- بين المنتج والمستهلك .

- بين المدير والعامل .

- بين المخطط والمنفذ .

وأخيراً - بين المبدع والمتلقى .

ولقد ظهرت تيارات فكرية شديدة التنوع فى سياق التغيرات العلمية التى يشهدها العالم والتى تجرى من خلالها أيضاً عمليات تغريب العالم لدفعه فى اتجاه أحادى الجانب .

- عولمة الثقافة :-

كما طرأت تغييرات مماثلة على طبيعة العلاقة بين النخب المثقفة التى تقوم بانتاج المعرفة والثقافة وبين القوى الاجتماعيةالمستهلكة لها .

فأين أنت من كل هذا ؟! وأنت تسعى إلى إحراز موقف محدد! أين ياعزيزى ؟!

لقد نجحت وسائل الاعلام فى إغواء الحكومات بأهمية الدور الجديد الذى يمكن ان تقوم به وسائل الاعلام .

فقد أصبح بامكانها القيام كبديل للممارسة الديموقراطية ذاتها . نعم .

لم يعد الاعلام يمثل السلطة الرابعة فقط بل أصبح يشغل - أو يمكن أن يشغل - موقع الصائغ لرد الفعل الجماهيرى إزاء الفعل السياسى ! فلماذا الممارسة الديمقراطية إذن؟

وأصبح الاعلام هو المعيار لكفاءة الأداء العام للنظم والسياسات ! فلماذا المتابعة والرقابة من الأجهزة المتخصصة ؟ بل أن وسائل الاعلام تقدم نفسها اليوم كبديل للثقافة بالمعنى التقليدى والشامل ومن تعاظم مدى تأثير النظم والمادة الاعلامية علىأساليب التفكير وعادات السلوك لدى المواطن فى أى مجتمع ! فلماذا وسائل التربية والثقافية القديمة إذن ؟ نعم ، وفى المقابل اعطت الحكومات للاعلام مساحة أكبر مما تعطية لكل من الممارسة الديموقراطية والتخطيط والمتابعة والرقابة والتربية والثقافة مجتمعة !

فاذا نظرنا إلى خضوع الحكومات المحلية للتفوق الغربى فى اطار عولمة الثقافة وتغريب العالم والقرية العالمية التى أصبحت شكل فان هذا يعنى طمس التميز والهوية الخاصة لشعوب هذه الحكومات .

وإذا نظرنا لمحاولات التوحيد التى يجرى نشرها على أوسع نطاق بين التكنولوجيا ومضمونها فإن هذا يعنى إلغاء الطابع الاجتماعى لهذه التكنولوجيا وهى ليست محايدة بل هى ثمرة للتطور الاجتماعى- الاقتصادى الذى أفرزها ناضجة للمجتمع الصناعى المتقدم الذى انتجها ولكنها فجة وضارة للمجتمع النامى أو المتخلف الذى يستهلكها دونما وعى .

ولكن أين نحن الان من كل هذا؟

ولقد نشأ الإطار العام لتطورنا الحضارى فى أحضان الحكم التركى العثمانى وتباين وتنوع طبقا للمراحل التاريخية التى مرت به وللارض العربية التى عبر عليها .

لقد برزت الروح القومية العربية كتحدى للتسلط التركى السياسى والثقافى من منتصف القرن التاسع عشر وحتى نهاية الحرب الأولى ثم برزت روح التحرير الوطنى ضد الهيمنة الأوربية فى فترة ما بين الحربين وحتى حصول الدول العربية على استقلالها .

وشهدت مرحلة ما بعد الاستقلال تباين وتنوع القضايا التى استقطبت اهتمام الرأى العام العربى والمصرى :

- فى خلال الخمسينات كان الأهتمام منصبا على التحرير والوحدة العربية .
- وفى الستينيات تمحور الأهتمام حول الصراع العربى الإسرائلى .
- وفى السبعينيات برزت قضايا التنمية الشاملة والاعتماد على الذات .
- وفى الثمنينات تركز الأهتمام على الديمقراطية .

ولقد كان لهذه التطورات تأثيرها المباشر على الخطاب السياسى المصرى / العربى فجاء فى شكله مؤكدا على وحدة التراث الثقافى العربى وخصوصية الهوية الثقافية وعلى التنمية

والتحرير والوحدة والديمقراطية ، بينما جاء فى مضمونه مكرساً للاوضاع السائدة وللنظرة الأحادية !

تلك الأزدواجية التى اقتضتها طبيعة التطور أدت بنا إلى الأزمة الراهنة للفكر العربى / المصرى ولكن ما هو الفكر ؟ وهل فكرنا بالفعل يعانى من أزمة راهنة ؟

دعنا نصطلح بداية على تعريف الفكر بأنه :-

جملة الاراء والمبادىء والمفاهيم التى يعبر المجتمع بواسطتها عن اهتماماته ومثله وطموحاته السياسية والإجتماعية والإقتصادية وعن رؤيته للانسان والعالم .

ولنصطلح على الثقافة بانها الحالة التى يكون عليها الفكر فى مجتمع ما وفى زمن معين .

وهل يعانى مجتمعنا بالفعل من أزمة فكرية !

نعم ، أنا شخصياً أشخص هذه الأزمة الراهنة فى الفكر والثقافة بقصور فى الشرايين التاجية للثقافة والفكر سببه أنه محكوم بنموذج ضيق سالف تجعله مشدودا إلى عوائق ترسخت فى داخله فهو يتعامل مع الممكنات الذهنية بوصفها معطيات ومن ثم يجعل الذاكرة والعاطفة تنوبان عن العقل .

كذلك فان المفاهيم والرؤى الموظفة فى الخطاب المصرى / العربى الحديث مستقاه كلها أما من الماضى العربى التليد واما من الحاضر الغربى البعيد وفى الحالتين تعبر عن واقع ليس هو الواقع المعاش .

وعليه فالمهمة الأساسية المطروحة على الفكر العربى هى مهمة تحقيق الاستقلال للذات العربية وهى تتطلب اعادة تدشين خطاب جدى فى نقد العقل العربى ، خطاب جدى وعصرى.

وموضوع ربط العقل العربى بالثقافة التى أنتجته يتطلب التعرف على ثلاثة مصادر لانتاج المعرفة السابقة هى :

– نظام المعرفة البيانى : وقد استمر طوال عصر الخلفاء الراشدين والدولة الأموية وهو يعطى رؤية منهجية توفر له من خلال نشأة وتطور المعارف الإسلامية الخالصة – النحو / اللغة / الفقة / الكلام / البلاغة – رؤية منهجية قوامها قياس الغائب على الشاهد أو الأصل الفرع على وهكذا يمكن الوصول إلى الله من خلال أصغر جزئيات الكون .

– نظام المعرفة العرفانى : وقد انتقل إلى العرب من خلال الموروث الثقافى السابق على الإسلام منذ بداية العصر العباسى حيث أخذ يحتل مواقع أساسية فى الثقافة العربية الفكر الشيعى والفلسفة الاسماعلية والتصوف وكافة التيارات الاشراقية والعلوم السرية كالتنجيم والسحر وغيرها .

– نظام المعرفة البرهانى : وقد دخل إلى الثقافة العربية مع الترجمة والتعرف على معارف العصر ويؤسس هذا النظام على العلوم والفلسفة اليونانية ويشكل رؤية للعالم مبنية على الترابط السببى والانتقال من مقدمات عقلية إلى نتائج تلزم عنها منطقياً وهو يشكل أساساً للرؤية المنهجية العلمية .

لقد تعايشت هذه الانظمة الثلاثة وتصادمت داخل بنية الثقافة العربية وكرسها الصراع السياسى على امتداد التاريخ الإسلامى بين الشيعة بمختلف فرقها وكانت تعتمد النظام العرفانى أساساً لفكرها وبين أهل السنة الذين اعتمدوا النظام البيانى أساساً لرؤيتهم الفكرية .

وذلك مع الاستنجاد من كلا الجانبين بعناصر من النظام البرهانى ، فكانت النتيجة عمليات التوفيق أيضا . وقد أدى ذلك كله إلى قيام عقلية مفتوحة – بالمعنى الضيق – راحت تفقد ذاتها بالتدريج وتتسع لتصورات لا عقلية ولا واقعية ومنحت تبريرها بتأويل الجانب الغيبى فى الدين تأويلاً سحرياً يقوم على إنكار السببية وقلب الطبائع والاتيان بالخوارق والخرافات .

ثم تحول اللامعقول بلباسه الدينى إلى قوة مادية تقف بالمرصاد لكل نهضة عقلية أو حركية اصلاحية وكان عصر الانحطاط الذى سجلت فيه استقالة العقل العربى .

كيف إذن يمكن إعادة بناء الذات العربية بالشكل الذى يجعلها قادرة على مجابهة تحديات العصر وتجاوزه بآليات فكرية حديثة؟ وكيف يمكن بناء حاضر يكون قادراً على - أن يؤسس نهضة ويكون أرضا للمستقبل.

هل نتفق على أنه :-

لابد من إعادة قراءة نقدية للتراث تستوحى المفاهيم والمنهج .

ولابد من تحليل للواقع والانصات إلى ترجيعاته .

ولابد من نشر المعرفة العلمية ومعطيات العصر على أوسع نطاق .

ولابد من تعرف على منجزات العلم والتكنولوجيا على أوسع نطاق أيضا وليكن ذلك مدخلنا لفلسفة العلم أعنى المنهج وطرق التفكير لكى نستطيع أن نستنتج هذه المنجزات فى مرحلة تالية ولا نستهلكها فقط .

إذا اتفقنا على تلك المداخل فنحن إذن بسبيلنا إلى تهيئة الأرضية المشتركة والمواقف المشتركة وتهيئة العقلية المشتركة وهو ما سيرد ذكره مستقبلا فى إطار الحديث عن الخلفية الثقافية التى ستتيح لنا ممارسة وسائل الاتصال المتباينة بوعى وثبات فوسائل الاتصال هى بمثابة الناقل الاساسى للثقافة وهى الأدوات الثقافية التى تساعد على دعم الموقف أو التأثير فيه وعلى حفز وتعزيز الأنماط السلوكية وتحقيق التكامل الاجتماعى وبناء وتطوير الشخصيات القادرة على الولوج من باب المستقبل .

وهى تلعب - ويتعين عليها أن تلعب - دوراً أساسياً فى تطبيق السياسات الثقافية وإضفاء الطابع الديموقراطى على الثقافة ونقل وتقديم روائع الابداع الثقافى من الماضى إلى الحاضر .

لقد أصبحنا الآن « أنت وأنا » فى موقف يمكننا من التعرف على المستجدات التالية فلنقترب وفى الأذن مقولة الكسندربوب / من مقالة فى النقد :

" عندما يكون النبع صافياً ، فأشرب بعمق أو لا تشرب على الاطلاق " .

الفصل الأول

أوليـــات

لنتقدم الان بعد أن وضعنا معا أساساً فكريا لأرضية مشتركة نحو التعرف على العناصر الأساسية لاجراء حديث ناجح مع الآخرين .

هناك مبادىء عامة ينبغي أن تكوين مائلة دائماً فى الجزء الأيسر من الدماغ حيث الذاكرة هذه المبادىء هى :-

- اعرف نفسك .
- اعرف الآخرين ثانيا .
- اعرف موضوعك ثالثا .

هذه المعارف هى ما سوف تعيد طرحه وترجيحة ومزجه ونعيد تشكيله فى خلق جديد خلال محاوراتك مع الآخرين فهى من الأهمية بحيث يجب أن تظل مائلة ومنتصبه بين جدران الذاكرة .

أولا: المعرفة

إن المسئولية الأولى التى يلقاها المتحدث هى كيفية جمع المعلومات المتاحة عن موضوع الحديث . وهى مسئولية مبدئية وخطيرة وصعبة أيضا وتكمن صعوبتها فى ضرورة تجميع مادة الحديث مسبقاً قبل الشروع فيه وفى ضرورة رصد وتنمية كم من المعلومات عن مادة الحديث تساوى عدة أضعاف ما سوف يستخدم بالفعل ، وحتى ولو لم يكن هناك أى متسع

لاستخدامه ، ذلك أفضل بالطبع من مواجهة الآخرين بمعلومات أقل عن موضوع الحديث وتتنوع المعرفة وتتباين حسبما سيلى :-

١- أنت أولا :-

نعم ، أنت أفضل مصدر للمعرفة عن مادة حديثك ، وما حصلته أنت شخصياً من معارف عن بيئتك وعن عالمك المحيط من دراساتك ،هواياتك ، رحلاتك ، خبراتك الشخصية ، كافة المعلومات التى آلت اليك وتحققت منها وأنت عندما تتحدث وتستخدم فى حديثك معلومة أنت مصدرها لكونها محل تجربة شخصية بالنسبة اليك فأنت المرجع الوحيد لهذه المعلومة فى العالم ، وليس فى مقدور أحد أن يماريك فيها أو ينازعك حولها .

ذلك فضلاً عن أن بامكانك أن تطور هذه المعلومة التى انت مصدرها وصاحبها فى أى اتجاه تريده ولك أن تكسبها البريق الشخصى الصادق والصادر من روحك أنت وأن تبرزها فى الثوب الذى تصنعه أنت لها دون ما اعتراض من أحد .

٢- الآخرون أيضا :-

عندما تكون التجارب الشخصية لديك محدودة ، أو عندما لا تكون لديك تجربة على الاطلاق فيما يختص بموضوع حديثك . فها هى كل تجارب الآخرين تحت بصرك ، لك أن تتحقق منها أيضا ، فالمعلومات التى ترد من الآخرين فى حاجة دائما لاعادة وزنها وترجيحها لتكون أنت على ثقة من صحتها والا فلا تستخدمها .

ناشد الاصدقاء أن يخرجوا ما لديهم من تجارب ومعارف ومعلومات وبيانات حول موضوعك واستثمر كل هذا فى اتجاه تنمية موضوعك واثرائه بالمستجدات دائما .

وعندما يكون لديك الوقت قبل الحديث فابحث عن الخبراء فى الموضوع الذى سوف تتحدث فيه لتعثر على ضالتك لديهم .

٣- المكتبة ، الصحف ، الاذاعة ، التليفزيون :

استعرض موضوعك دائما ايها العزيز ، اثناء القراءة أو الاستماع أو الرؤية وكانك تربى كياناً أو تنمى فكرة ، انقل الفقرات التى تتعلق بهذا الموضوع وخاصة تلك التى تكسبه لوناً وبهاء جديداً ، ودونها ليتكون لديك الملف الشامل للموضوع واحرص على أن يحتوى الملف على المادة الرئيسية والملاحظات وحتى الهوامش ، تصور أنك تعد مادة لحديث سوف يطلب منك خلال عدة سنوات ، ليس اليوم ولا غداً وانما لديك الوقت لتطويره باستمرار ، ويبوب هذه القصاصات حسب عناوينها بطريقة تسمح وتسهل لك الرجوع اليها عند الحاجة وبهذا يمكنك استعراض الموضوع قبل أى حديث بغرض اختيار الفقرات التى سوف تأخذ منها وكأنك تغرف من نبع يتجدد باستمرار .

٤- الوسائل الأخرى :-

عندما تقرر أن تقوم بالقاء حديث معين فابدأ فى جمع المعلومات الممكنة الخاصة به من كافة المصادر الأخرى ومن كل الاتجاهات الممكنة وكأنك تتحرى بأسلوب رجال الأمن عن شخص ما من غيره من الأشخاص وعن صلته بالأحداث حتى البعيدة ، من المسرح أو السينما من قصاصات الصحف ومن تجارب الآخرين وحتى من النكات والنوادر والفكاهات ذات الصلة بالموضوع ويجب أن تتيقظ دائما لمدى ملاءمة ما تسمعه أو ما تشاهده لأن يدرج ضمن قائمة ملف الموضوع الخاص بك وسوف تتكون لديك بالتدريج ما يشبه الحاسة السادسة التى تساعدك على ذلك ومن خلالها سيتاح لك باستمرار أفضل البدائل المطروحة أمامك لاختيار مادة الحديث وما يتعلق بها من تفصيلات سغيرة سيتاح لك ان تركز ثروة من المادة المختزنة لديك وما عليك ألا أن تقدمها باختيارك من خلال عرض مشوق .

٥- الخلفية الثقافية :

لنصل الآن إلى تأكد ما سبق أن أشرنا اليه ، فمهما كان موضوع الحديث شديد التخصص فان وجود الخلفية الثقافية المتنوعة من المعارف المختلفة أمر ضرورى ليشد أزر المعرفة

المتخصصة هناك عشرات من الأساتذه المتخصصين يملكون ناصيــة المعرفـة الخالصـة ولكنهـم لا يملكون فن تقديمها من خلال عرض جـذاب أو باستخدام الطـرق المبسـطة التـى تسـهل نقلهـا للمتلقى .

كما أن لنا أن نتذكر أننا نعيش فى عصر تلتحـم فيـه شـتى العلـوم بـل والفنـون التحـامً شديداً ، ولنا أن نتذكر تلك المقولة الشهيرة المعبرة :-

" كل شوارع العلم تؤدى إلى ميدان الفلسفة " .

ويشدنا هذا كله إلى أن نتذكر ثالثاً أنه لا توجد معارف ولا علـوم ولافنـون محـايدة ولا حتى تلك التى تعلن ذلك عن نفسها ، فهى باعلانها الحيدة تكون قد اتخذت موقفاً إلى جـانب من الجوانب حتى دون أن تدرى وقديما كانوا يقولون حسما لتلك الحيدة الظاهرة :

" من ليس معنا ، فهو علينا "

أن محصلة مقومات العلم أو الفن هى سـعيها لتكـون موقفـاً محـدداً مـن قضايـا الانسـان والعالم ولسوف ينعكس هذا الموقـف كمـا لـو كـان بفعـل مـرآة شـئنا أو لم نشـأ علـى محتـوى الحديـث الموجـه إلى شـخص أو إلى اشـخاص أيـاً مـا كـانت موقعهـم الفكريـة أو العلميـــة أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية أو الفنية ... الخ .

لك أن تجرب يا عزيزى : عندما يتحدث اليك شخص ما فانظر فى عينيه جيـداً وانـزع نفسك من تقمص دور المتلقى السلبى للحظة أو للحظات تسأل نفسك فيها :

ترى ما الذى يريده منى هذا الشخص فى حقيقة الأمر ؟ حاول أن تقرأ فى عينيه ما بين السطور وستجد إجابات لم تكن تتوقعها! وقد تختلف تماما عما كان يحـاول صاحبنـا أن يصبـه فى أذنيك من معانى الكلمات المباشرة الخلفية الفكرية إذن:

هى المحدد الأول (للموقف) ومن ثم (السلوك)

يشدنا هذا إلى محاولـة للتعـرف عـن مضـامين شـديدة الإرتبـاط بموقفنـا هـذا تلـك هـى مضامين المعرفة والوعى واللغة .

٦- المعرفة ، الوعى ، اللغة :

المعرفة : هى محصلة النشاط الانسانى سواء من الناحية النظرية أو العمليـة فهـى تراكـم الخـبرات المجردة والعملية التى يحصلها الانسان نتيجة لنشاطه .

والوعي : هو المنهج التى يتخذه الانسان لرؤية وتحليل الظواهر وهو بناء نظرى يفسر ويوجه فى آن واحد مجريات النشاط الانسانى ويقدر الاستجابة المتوقعه لرد فعل الظواهـر ازاء هـذا النشاط الإنسانى فتكون النتائج المتوقعة . وتراكم وتطوير المعرفة والوعـى هـى عمليـات متكاملة ومترابطة تقوم فيها اللغة بدور الوساطة .

فاللغة : هى واقع الأفكار أى هى المجال الذى نعبر من خلاله عـن أفكارنـا ، فـلا يوجـد تفكـير بغير لغة كما لا يوجد كلام بغير تفكير .

وفى الوقت التى يطور فيه الإنسان معارفه وينمى وعيه فهو يطور ايضا لغته لأنـه يطـور وسيلة تفكيره .

فهناك إذن علاقات متبادلة بين اللغة والتفكير والوعى ، فالتفكير هو مـادة الوعـى ، أى هو النشاط الذى يعبر به الوعى عن نفسه . وهكذا يمكننا أن نستنتج الارتباط بـين بنـاء الوعـى وبناء الشخصية لأن الشخصية هـى الملامـح النفسـية للانسـان يعنـى انعكاسـات سـلوكها ازاء المواقف المختلفة فكما نرى صورة الملامح الشكلية نتيجة انعكاسات الضوء أمام المرآة ، يمكننـا أن نتوقع الانعكاسات السلوكية للإنسان ازاء المواقف المختلفة بمعرفتنا لمستوى وعيـه ودرجـة معارفه واتجاهات الخبرات المتراكمة لديه .

وكلما ازداد عمق تفكير ووعى الانسـان كلمـا تفتحـت مداركـه ونضجـت شـخصيته وتطورت واكتسبت القدرة على التأثير فى الآخرين واستثمار التجارب والخـبرات والتأثـير فـى الآخرين يأتى من خلال استخدامات اللغة التى تتطور وتتمايز بدورها .

هذه العلاقات المتداخلة تتبادل التأثير والتأثر اذن ، بين اللغة والتفكير والوعـى والمعرفـة وبناء الشخصية من خلال القدرة على استخدام المعارف والتجارب التـى تتـاح للانسـان ومـن

خلال القدرة على استخدام المعارف والتجارب التى تتاح من خلال نشاطه اليومى هذه القدرة على إستخدام ونقل المعارف والتجارب فـى اتجـاه معين وبأسـلوب معـين هـى مـا نعنيـه بفـن الاتصال .

وكيفية التعبير اللغوى أى البلاغة هى مجمل الصيغ والاشكال المعبرة عن مضـامين معينـة للوعى ترتبط بمدى فاعلية الشخصية ومدى نضجها بما يمكن معه من تحديد مؤثرات معينة على الآخرين من خلال منظومة المعرفة - الوعى - الفكر - اللغة .

والحديث يتضمن البلاغة بالضرورة ، والحديث حوار ، والحوار نقد ، والنقد هو تفـاعل الرأى والرأى الآخر ، أى هو إحداث تغيرات تتم بين الملقى والمتلقى من خلال تثبيت للقيـم أو تغيير للمفاهيم تؤدى فى النهاية إلى تعديل للسلوك .

ثانيا: الاقتناع

لا يكفى فقط أن تعرف كل ما يمكن معرفته عن موضوعك ، بل يجـب أيضـا أن تؤمـن به ، إذا لم يكن المتحدث ياعزيزى مقتنعا بمحتوى حديثه إلى درجة تقترب من التعصـب فمـن الصعب عليه أن يقنع أحداً به .

هنا تخطر على الذهن مقولة شديدة الوضوح والبساطة :

" نحن معشر المحامين ، نقنع ولا نقتنع "

هذا أمر بديهى كما يبدو فى الحياة العملية ، هل رأيت محاميا يقتنع برأى الخصم خلال نظر القضية فيترك موكله وحده ويخسر قضيته ويمضى !

وإذن فمهما بدأت ديموقراطياً فأحرص على أن تنتهى بالديموقراطية إلى غـايتك ، عندمـا تكون على المنصة فتذكر أن تقنع الاخرين بك !

يقول الدوس هكسلى فى كتابه - أعداء الحرية :-

" إن كل ما تحتاج اليه الحملة الناجحة ، هو رجل يمكن تدريبه حتى يبدو صادقا"[1]

---

[1] كان يتحدث عن انتخابات الرئاسة الامريكية .

فالايمان والاخلاص والاقتناع كما يبدو أهم المؤثرات على الناس تذكر مقولة نابليون :

" لو لم يكن الله موجوداً لكنت اخترعته " إلى هذا الحد !

وكان هنا يتحدث عن استثماره لقوة الايمان بالله فى تحقيق أهدافه ، من المستحيل اذن أن يتحدث بالاقتناع المطلوب عن ضرورة الالتزام بقواعد العمل التنظيمية شخص يعرف عنه العاملون معه أن هو نفسه يبدو متسيباً !

ووجود نبرة الاقتناع فى الحديث تفعل فعل السحر فى تحقيق سرعة الاستجابة عند المستمع وفى نفس الوقت يخلق حالة من الشعور بالرضا لدى المتحدث تدفعه الى مزيد من الإجادة .

وقد يكون لدى بعض المستمعين حالة من اللامبالاة أو حتى الرغبة فى السخرية من المتحدث ، ولا يغير الانطباع من السلبية إلى الايجابية لديهم أكثر من احساسهم بصدق المتحدث واقتناعه وإيمانه واخلاصه لما يقول . وهناك عشرات الأمثلة عن اشخاص استطاعوا التأثير فى الآخرين بمعتقدات لا ترقى الى اليقين ولا تخضع لأى تحليل عقلى ووصلوا معهم فى ترجمة استجابتهم لهذه المعتقدات إلى آخر مستويات السلوك ، قد تكون التضحية بالمال أو بالنفس ، ولنا أن ندهش عندما نكتشف أن هؤلاء الأشخاص كانوا أقل ممن مارسوا عليهم تأثيرهم أو من ضحاياهم سواء فى المستوى الفكرى أو المادى أو الاجتماعى .

ومن المؤكد أنك إذا أدرت حواراً مع بعض الجمهور اثناء حديثك معه - إذا تسنى لك ذلك - فسيكون مضمون الحديث من جانب الجمهور هو التحقيق من مدى إقتناعك بما تنطق به وفى الدقائق الأولى من حديثك إذا استطعت ان تقنع من تتحدث إليه بك فسيظل مقتنعاً بك إلى نهاية حديثك ، تذكر إذا استطعت أن تقنع من يتحدث اليك بك فسيظل مقتنعا بك إلى نهاية حديثك ما لم يستجد ما يعكس ذلك بالطبع .

ولكن الفرض النظرى الخاص بحساب أن الجمهور دائما يكون محايداً بالنسبة لك وبالنسبة لموضوعك هو فرض لا يمكن إهداره ، أنه ما جاء إلا يستمع ولديه الاستعداد ليقتنع والا فما الذى يجبره على اضاعه وقته معك ؟!.

ثالثا: الحماس

لايكفى فقط أن تعرف كل ما يمكن معرفته عن موضوعك ، ولا أن تؤمن به إلى حد يقترب من حد التعصب ، ولكن أيضا يجب أن تعرض مشاعر الحماس له عندما تتحدث عنه لكى تحصل فى المقابل على ما تريد من استجابة .

تصور مثلا مدى التأثير والاستجابة التى يصنعها متحدث يلقى خطبة وداع وهو يغالب الدموع عينيه ! أن الفيصل فى التعبير عن الحماس هو ان تعبر عن نفسك انت أولا وأن تبدو تواقا للقاء وان تحمل شخصيتك بعد الشخصية الدافئة مع الآخرين .

ولكن كيف ؟

يبدو أن السبب فى أعماق الشخص العادى !

ومع أن عدم القدرة على إظهار العواطف أمام الآخرين هو نموذج للتصرف الطبيعى مع أن العكس يظهر كأنه الصحيح كيف أيضا ؟

دعنا نحاول التعرف على ذلك باستخدام بعض مصطلحات علم النفس :-

* اللاشعور .
* الانا .
* الانا العليا .

حيث يشبه اللاشعور الغريزة الحيوانية الصافية فهو الرغبة فى الحصول على إشباع الشخص الطبيعى دون النظر إلى الظروف المحيطة ، أن الشخص العادى هو أمين بدوره على هذه الدوافع الطبيعية وسوف يقر نفس العاطفة بلا شك فى أعماقه فما الذى يمنعنا اذن من اتباع الدوافع الطبيعية لدينا ؟

وما الذى يكبح جماح الانسان فى هذا الاتجاه ؟

دعنا نفسر ذلك :-

يتحكم اللاشعور فى الطفل فحيثما يريد الطفل اشباع رغباته الطبيعية فى الحال فانه يفعلها واذا لم يتاح له ذلك فانه يبكى ويصرخ حتى يتاح له الحال .

وبنمو الطفل يحدث لديه التوافق بين اللاشعور والواقع المحيط فيتدحرج على بطنه ويرفع جسمه على ركبتيه ويحبو ممسكا بجوانب السرير ويشد جسمه إلى أعلى ليقف ، وفى تلك اللحظة يحدث التوافق بين اللاشعور والانا حين يضحك الطفل معلنا عن انتصاره ووصوله إلى لعبته .

وتمثل الأنا التوافق الذى يتم بين الدافع الطبيعى والبيئة المحيطة حين يتعلم الطفل أنه لا يستطيع ان يشبع كل حاجاته إلا اذا تصرف بطريقة معينة .

ومع المزيد من النمو يستطيع الطفل أن يفهم ما يقوله الآخرون ، وفى هذه المرحلة يبدأ نمو العامل الذى يثير المتاعب ويقيد الحماس الطبيعى الا وهو الانا العليا ، حيث يسرع الولدان فى دفع الطفل للتوائم مع مجمل المفاهيم والقيم التى يكتسبها من المجتمع ، أعنى مع المستوى الثقافى السائد بتوجيه النصائح فى كل اتجاه :

" لا تفعل كذا وكذا

لا تكتب على الحائط

لا تلوث ثيابك .. لا .. لا "

وعندما يصبح الطفل على دراية بالقيود التى يفرضها المجتمع ، وبكل عوامل الانضباط الاخرى تكون القيود والسلاسل قد تكونت وأحكمت .

لذلك يقال عن الانا العليا انها الضمير الذى يشكله المجتمع ليضع اللاشعور تحت الرقابة الدائمة :

" إن الضمير يجعلنا كلنا جبناء "

ان الطفل بطبيعته مؤدى طبيعى فعال وعفوى ومتحمس فما الذى يحوله إلى شخص متحسب ومنطوى عندما يكبر ؟

إن الشاب فى المنزل والطالب فى المدرسة والموظف فى العمل عليه أن يتأقلم مع مستوى جماعته ومن الصعب عليه أن يقف بمفرده ويواجه الجماعة أو القائد ومن المستحيل عليه أن يعمل على إحداث تغير مفاجيء لانماط السلوك السائدة والمتأصلة والتى تعبر عن مستوى ثقافى معين فإنه الخوف من الخطأ ومن التأنيب ومن العقاب ! .

ومن الملاحظ أن هذا نفسه هو عين ما تطلبه من الشخص عندما نشجعه على أن يتحدث بحماس أو يعمل بشكل تلقائى !

" إفعل و لا تخف "

وكأننا نؤكد له أن التجاوز أو المخالفة هذه المرة مستثنى من العقاب ، ولكن هيهات لقد ترسخ ذلك فينا وانتهى الأمر .

كيف إذن نعيد إثارة الحماس المفتقد ؟

أحيانا نستخدم بعض الأساليب الخاصة لاحداث هذا التغيير فمثلا فى حالة فصل دراسى يمكن تقسيم الجماعة إلى فريقين وعندما يحاول كل عضو من أعضاء أحد الفريقين أن يقدم حديثا أو يلقى خطاباً فإن الفريق المنافس يحاول أن يسكته .

طبعا ستتعالى الأصوات ويكثر الضحك وتدخل العواطف فى الموضوع وغالباً ما يحدث لأول مرة فى الحياة العملة للمتحدث الشاب أن ينسى القيود والموانع والضوابط فى غمرة الهرج ومقاومة الهرج فيطلق العنان للدوافع الطبيعية المحبوسة لديه .

وهناك تجربة أخرى :

هى أن نجعل المتحدث يمسك بقطعة من الورق المطوية أو مجلة ملفوفة وبينما يتحدث نشجعه على أن يدق بعنف على المنصة بتلك الهراوة التى فى يده .

ان هذا العمل البدنى الذى يمتثل فى التلويح والدق والطرق بالهراوة بما يحدثه مـن ضجـة سيؤدى إلى حفز المتحدث على الاداء بمزيد من الحماس والانطلاق والطلاقة ايضا .

يمكنك أن تفعل بمفردك نفس الشيء :

استخدام خيالك كما تريد خذ أوراقك واغلق الباب والنافذة وغادر المجتمع ! وابداء فى التخيل انك تتحـــدث إلى ألــف شخص لتكـن أنـت أو لتكـن جوبـلز ! أو لتكـن النديـم أو سعد زغلول !

عندئذ اعرض على جمهورك موضوعك بمنتهى الحماس وبعيداً عن مراقبة لا من ضمـيرك ولا من الانا العليا ولا من أمن الدولة !

إن هناك العديد من الأساليب التى يمكن استخدامها لكى نتغلب على الموانع المكتسـبة ، هذا أمر متروك لكل شخص المهم هو اتباع الأسلوب المناسـب والصيغـة المثلى لحفـز الحمـاس وتطوير الشخصية والسيطرة على الانا العليا لتسمح لك بأن تكون شخصيتك الفريدة المؤثرة.

رابعاً : الممارسة

لا يختلف فن الحديث إلى الآخرين أى فن أخر تجعله الممارسة يظهـر فـى اكمـل صـورة فانت إذا أردت ياعزيزى أن تتفوق فى البيانو فلابد من الجلـوس إلى البيـانو وممارسـة العـزف كل يوم .

وإذا أردت أن تتفوق فى الكتابة على الآلة الكاتبة فانك تكتب عليها كل يوم .

وبالمثل إذا اردت أن تكون محدثا أكثر تأثيراً فعليك أن تتحدث مع الناس قدر امكانك .

قد يرفض الممثل عرضا قيما لتمثيل فيلم سينمائى بينما هو لا يتقاضى سوى أجراً ضئيلا نظير تقديم عرضه على المسرح فلماذا ؟ ما هو الفرق ؟ أليس كلاهما تمثيل ؟

لا .. انها الممارسة التى تفصل بينهما ، تلك التى تجعل الممثل يتقن إداء الـدور عندمـا يمثله مباشرة أمام الجمهور ، فهو يتجاوب مع المشاهدين وهم ايضا يتجاوبون معه ، هو يحصـل على أشيائه ، وهم بدورهم يحصلون .

تقدمت المرأة وذكرت شكواها ودفعت إلى بورقة مطوية أنها تريد ادخال الكهرباء لمنزلها وهناك بعض الصعوبات فى ذلك ، اخذت منها الطلب ووعدتها خيراً وكانت مناسبة لأن أفتتح كلمتى هكذا :

" فى الماضى لم يكن للفقراء أن يحلموا بالكهرباء .. واليوم تذكرنا هذه السيدة بأن الدولة سوف تحتفل فى يوليو القادم بادخال الكهرباء إلى أخر بيت فى المنطقة ، بل فى مصر كلها " .

وسرت موجه من الاستحسان فى العيون مهدت لى الدخول فى موضوعى مباشرة! يقول شكسبير فى مسرحية " يوليوس قيصر " :-

" يموت الجبان آلاف المرات ، ولكن الشجاع لا يذوق الموت الا مرة واحدة " .

هكذا نتقدم إلى الأمام أيها العزيز ، دع القلق والتخوف وعدم الحسم وافسح المجال للثقة بالنفس ورباطة الجأش وسترى بنفسك كيف يمكنك أن تكون مبدعاً .

دع الجبناء يموتون فى كل مرة يواجهون فيها موقفاً ، وكن شجاعاً ومت مرة واحدة إذا اقتضى الأمر أن تموت .

خامساً : استخدام الخيال

" الخيال صانع ماكر ، أمكر من التقليد ، فالتقليد يصنع مايراه ، أما الخيال فيصنع مالا يراه " . فيلوستراتوس

عنى الاستخدام اللغوى المعاصر لكلمة الخيال :

القدرة على تكوين صورة ذهنية لأشياء غابت عن الحس ، ولا تنحصر فاعلية هذه القدرة فى مجرد الاستعارة الآلية لمدركات حسية مرتبطة بزمان أو مكان بعينه ، بل تمتد فاعليتها إلى اعادة تشكيل المدركات فى بناء متميز فى جدته وتركيبه ، وتجمع بين الأشياء

والجمهور يختلف فى كل مرة والممثل بدوره يختلف فى كل مرة حتى وهو يؤدى نفس الحركة أو يقول نفس العبارة ، لان هذا التكرار المتجدد يجعله يبدع فهو وان كان يكرر نفس الحركة الصحيحة مرات عديدة فان جسده يتجاوب تلقائياً فيما يسميه وليم مكولاف - ذاكرة العضلات - أى أن تفعل الحركة الصحيحة بدون وعى وتجعلها تستجيب لدواعى فورية من الجمهور بدون وعى ايضا .

فالممثل أو المتحدث قليل الخبرة عندما يواجه الجمهور الجديد فانه فى البداية لايعرف ماذا يصنع بكل طاقات يديه أو عينيه أو عضلات وجهه أو نبرات صوته أما المتحدث المحنك فانه يمارس عملية الاستفادة من تعبيرات جسده بشكل آلى ويركز ابداعه فى الاستجابة لرد فعل وتعبيرات الجمهور ، وهو فى البداية يصنع الحركة وهو واع بها وبتكرارها تستجيب ذاكرة العضلات لديه ويجد نفسه اكثر قدره على التفرغ للإجادة والابداع بينما تقوم عضلات يديه وعينيه وجسمه بطريقة تلقائية بأداء التعبيرات المكملة الصحيحة .

إن الممارسة هى التى يمكنها ان تحسم أغلب الأمور فيما يتعلق برد فعل الجمهور المستمع ومدى استجابته للحديث أو للخطاب .

فى إحدى المرات دعيت لالقاء خطاب عن دور الدولة الحديثة فى المجتمع وعندما انتهت كلمات التقديم وسط ترحيب بالغ من الحاضرين وبدأت فى القاء كلمتى فوجئت بامرأة فقيرة تتسلل صارخة من آخر الصفوف إلى المقدمة : ياريس ... ياريس ... !

لم يكن لها بالتأكيد فى محاضرة التثقيف التى كنت بصددها ، ولعلها كانت تظننى رئيس المدينة أو المحافظ ! ولم يكن بالامكان تجاهلها لانها استرعت انتباه جمهورى وصرفته عنى وكان استخدام المنظمين فى اخراج المرأة مخاطرة كبيرة كفيلة بأحداث ردود فعل عكسية:

- تعالى ياسيدتى .... تعالى

والعناصر المتباعدة فى علاقات جديدة تخلق بينها حالة مـن الانسـجام والوحـدة ، ومـن أحالـة فوضى الدوافع المفصلة الى استجابة موحدة[1] .

والخيال نشاط خلاق لايهدف لتشكيل صورة منسوخة من عـالم ومعطيـات الواقـع ولا انعكاساً حرفياً لأنشطة وأنسقه متعارف عليها ولكنه يستهدف لدفـع المتلقى إلى أعـادة التـأمل فى واقعة من خلال رؤية جديدة تستمد قيمتها من تعميق وعيه واثراء حساسيته .

ولقد تحدث أرسطو عن قدرة التخيل على تحسين الأشياء أو تقبيحها وتحدث فى كتاب النفس عن ملكة التخيل وأشار إلى تأثيرها بقوله :-

" أن الناس كثيرا ما يخالفون العلم ويخضعون لأخيلتهم "

ولقد تفهم الفلاسفة العرب علم النفس الارسطى ونقدوه واضـافوا عليـه ودون الخـوض فى تفصيلات المباحث الفلسفية الخاصة سأحاول أن أقـدم تصـورا تماسـكاً لمفهـوم واسـلوب الخيال الانسانى عند الفلاسفة العرب .

لماذا؟ لأن مثل هذا التصور يكشف أولا عن فهم الجوانب النفسـية الخالصـة مـن عمليـة التخيل وتلقى التخيل ولانه يوضح ثانياً الدور الذى يلعبه التخيل فى توجيه الحياة الانسانية مـن حيث قدرته على توجيه سلوك الانسان وجهات معينة ومن حيث قدرته المعرفية على الوصـول إلى الحقائق وادراك الاشياء، ولأنه ثالثا يحدد قيمة الـدور الـذى يقـوم بـه التخيـل بالقيـاس الى الدور الذى يلعبه العقل على المستوين الأخلاقى والمعرفى ولأنه رابعا - وهذا هو الأهم - أنه من المهم أن نلاحظ أننا نعيش عصر أزمة فكرية وخاصة عند جيل الشباب لأنه قلما يستخدم العقل ومجال التفكير لديه بطريقة صحيحه وذلـك بحكـم أنظمـة وأسـاليب مؤسسـاتنا التربوية والتعليمية سواء فى البيـت أو فـى المدرسـة أو فـى العمـل ، هـذه الأنظمـة والأسـاليب المستخدمة تؤدى فى الغالب إلى احـباط ملكات التفكير عند النشىء والشباب .

---

[1] د. جابر عصفور - الصورة الفنية / ريتشاردز - مبادئ النقد الأدبى .

فالتعليم الذى هدفه الحصول على شهادة واسلوبه عملية التلقين لايدرب العقل على ممارسة كافة وظائفه وهى عديدة منها القدرة على الحفظ - القدرة على التذكر - القدرة على النقد - القدرة على المقارنة - القدرة على التحليل - القدرة على التخيل - القدرة على الابتكار - القدرة على الابداع ..... الخ .

من بين كل هذه القدرات لايتاح للنشىء والشباب سوى استخدام قدرتين أو ثلاث قدرات على الأكثر .

فاذا كنا نعنى بهذا الدراسة عن فن ووسائل الاتصال ليس فقط تقديم كم من المعلومات المتاحة فى هذا المجال ولكن أيضا وفى المقام الأول تدريب التفكير وتطوير الشخصية واثراء القدرات أى ما يعنى من خلال ذكر وسائل التطبيق العلمى وتقديمها تقديم مسطرة للقياس العلمى تتيح الرؤية الصحيحة الواقعية للظواهر وتتيح القدرة على تحليلها وبالتالى اتخاذ المواقف الصحيحة ازاءها .

يجب اذن أن نهتم كلما أتيح لنا ذلك بإتاحة وسائل اعادة تدريب العقل على استخدام كل قدراته ولعل أهم هذه القد رات هى قدرة العقل على التخيل ..

كنا بصدد محاولة تقديم تصوير متماسك لمفهوم الخيال الانسانى عند الفلاسفة العرب فلنستكمل بناء هذا التصوير :

يفترض الفارابى وابن سينا وجود قوتين للنفس ، قوة محركة ، واخرى مدركة وتنقسم الأخيرة إلى قوة تدرك من الخارج وهى الحواس الخمس الظاهرة التى تدرك صور المحسوسات الخارجية نتيجة انفعال يقع على عضو الحس من الشىء المحسوس .

وقوة تدرك من الباطن وتنقسم بدورها إلى خمس حواس باطنية . تناظر الحواس الظاهرة فى العدد وتختلف عنها فى طبيعة العمل وهى تنفعل عن مؤثرات داخلية وتدرك صور المحسوسات حتى لو كانت المحسوسات ذاتها غائبة .

وأولى هذه القوى الباطنة هى " **الحس المشترك** " وهى تصل بين الحس الظاهر والحس الباطن فتميز بين الاحاسات ولا تخلط بين ما هو بصرى وما هو سمعى ، وتجمع بين المحسوسات فى مجموعات مترابطة يحكمها قانون التداعى وهى إيضا تدرك المحسوسات التى تتم بالادراك الحسى المكتسب مثل ادراك الحرارة عند رؤية النار .

أما القوة الثانية فهى " **الخيال** "

ووظيفتها حفظ ما يرد اليها من " **الحس المشترك** " حتى بعد غيبة الحواس الجزئية الخمس .

أما القوة الثالثة فهى " **المفكرة** "

وتتولى هذه القوة استعادة صور المحسوسات المختزنة فى " **الخيال** " وتستطيع أن تعيد تشكيل هذه الصور فى هيئات جديدة لم يدركها الحس من قبل وذلك ، حسب الارادة ومن هنا تتميز بميزة توعية وهى القدرة على الابتكار .

أما القوة الرابعة فهى " **القوة الوهمية** " وهى تدرك من الصور المؤلفة فى المفكرة مجموعة من المعانى الجزئية مثلما تدرك الشاه من صورة الذئب معنى العداوة والغدر فتبادر إلى الهرب وعلى ذلك فهذه " القوة الوهمية " هى الباعث على السلوك ومركز الأرادة ومصدر الأحكام لمعظم أفعال الانسان .

وإذا كان الأمر كذلك فإنه يمكن أن نتفهم تأثير هذه القوة عند المتلقى عن طريق إثارتها إثارة خاصة تقضى بها إلى حكم خاص وبالتالى إلى حركة أو سلوك خاص .

أما القوة الخامسة والأخيرة " **الذاكرة** " وهى تحفظ وتستعيد ما تدركه القوة الوهمية من المعانى الجزئية غير المحسوسة أى هى تقوم بنفس الدور الذى تقوم به " الخيال " بالنسبة للحس المشترك .

نصل الأن إلى أن الانسان بالقدرة على التخيل يمكنه فى لحظات أن يتجول فى المشرق والمغرب وان ينظر خارج المكان والزمان وأن يشكل من الأشياء ماله حقيقة ومالا حقيقة له .

وإذا كانت قوة التخيل تتسم بالابتكارية فان ابتكاريتها لا تتسامى بها إلى المرتبة الرفيعة التى يحتلها العقل بالنسبة لقوى الادراك الباطن ، فهى تتوسط بين الحس والعقل وتقدم للعقل مادة تساعده فى عمليات التفكير والفهم وتفيده فى تكون الافكار والتصورات المجردة ولكنها بذاتها لا تتجاوز مرحلة الحسى والجزئى ولا تصل إلى ادراك الكليات أو المجرد واعتمادها الشديد على ما تدركه الحواس يجعلها عرضه للخطأ كما أن فاعليتها ترتبط ارتباطاً شديداً بالانفعالات والغرائز .

وبهذا يمكن تصور مدى ما تصل اليه هذه القوة لو تركت وشأنها دون قيود من سيطرة العقل . ان الحس يشدها ما ناحية والغرائز تشدها من ناحية أخرى ، ويتضح ذلك أكثر فى حالة النوم حين يتغافل عنها العقل فتنفلت من إساره وتصور للانسان ما يتوق اليه فيرى الظامىء أنه يشرب من النبع . وقد يستمر ذلك إلى حالات اليقظة فيرى الانسان حلولا وهمية وحالمة لمشاكله الواقعية .

ويمنح المتصوفة للخيال اسمى مراتب القداسة وعندهم أن الخيال يساعد فى الكشف عن نوع مهم من المعرفة عن طريق ادراك طائفة من الحقائق المتعالية التى لا يصل اليها العقل والتى لا تدرك إلا بالخيال . فالخيال عند ابن عربى هو أعظم قوة خلقها الله ولولا الخيال لما أمر النبى أحداً أن يعبد الله كأنه يراه ، ذلك أن رؤية الله بعين البصر مستحيلة ولكنها ليست مستحيلة بعين الخيال .

لكن المتصوفة لم يكن لهم بتتابع حلقات التاريخ نفس الثقل لقد ركزوا اهتمامهم على جانب واحد من أنسقه التفكير ولقد جاءت عصور المد العقلانى الزاهر حيث إكتملت فى ظلها أنسقة التفكير العربى ، ولقد تم هذا الاكتمال فى غيبة المتصوفة وراح العقل العربى يعيد اكتشاف الانسان والعالم من حوله ويترجم ويهضم ويكشف ويكتشف ويعرف ويحلل ويصل حتى دارت الدوائر وبدأت عصور الانحطاط التى سجلت استقالة العقل العربى فيما بعد .

على أى حال قدمنا هذا التصــور المبسـط لمفهـوم واسـلوب عمـل الخيـال عنـد فلاسـفة العرب ولسوف نستعين بهذا التصور كلما تقدمنا فى البحث والدراسة وكلما كان ذلك سهلا وممكنا لكنه يكفى الان تقديم نموذج مبسط لاهمية استخدام الخيال يجرى تطويره باستمرار :-

نموذج (١)

فى محاضرة حول الارهاب فى العالم يمكنك تقديم المعلومة التالية بالشكل الاتى :

- عدد ضحايا الارهاب فى السنة الماضية كان ٥١٨٤٠٠ شخص .
- يصل ضحايا الارهاب فى العالى إلى أكثر من نصف مليون شخص .

أو بالشكل الاتى :-

- ضحايا الارهاب فى العالى أكثر من ضحايا الايدز .

(لاحظ أننا نتدرج باستمرار فى استخدام قدرات الخيال)

والأن نصل إلى النموذج التالى :-

نموذج (٢)

- يتوقف المحاضر .
- يخرج من جيبة علبة ثقاب .
- يخرج منها عوداً ويشعله ويمسكه باطراف اصابعه .
- ينتظر حتى تمام اشتعال عود الثقاب وانطفائه .
- يقول : فى هذه الفترة الوجيزة التى لا تزيـد علـى مـدة اشـتعال عـود الثقـاب دقيقـة واحدة - يكون الارهاب قد قتل شخصا !

نموذج (٣)

فى محاضرة حول خدمات الشباب .

يريد المحاضر أن يركـز علـى ضآلة الاعتمـادات المخصصـة للخدمـات الشـبابية فيعطـى الصورة التالية :-

- متوسط نصيب الشاب من الخدمات الشبابية خمسون قرشا فى السنة .

(المتوسط يعنى اجمالى الاعتماد مقسوماً على عدد المستفيدين)

أو بالشكل التالى :-

- يتم توزيع زجاجة مياة غازية كمشروب على الحاضرين .

- يقف المحاضر ويعلن :

متوسط نصيب الشاب من الخدمات الشبابية فـى السـنة لا يكفـى لشـراء زجاجـة ميـاه غازية واحدة لكل شاب .

- الان وصل لكل نصيبه من الخدمات الشبابية لمدة سـنة بتناولـه زجاجـة الميـاة الغازيـة هذه .

الفصل الثانى

ثانويات

" كل خطـاب ينبغى أن ينبنـى ككـائن حـى ، ذى جسـد خـاص بـه ، ولـه راس وقدمـان ووسـط وأطراف ، تتناسب تماما كل منها مع غيرهـا ومـع المجموع "

(افلاطون)

الخطوات التالية وان كانت خطوطا معاونة الا انها عظيمة الاهمية لانها

تسمح للأوليات السابق ذكرها بأن تحقق قواها الكامنة والكاملة

أولا : كيفية اعداد البحث

فى بناء الحديث الجيد يجب البحث عن إجابات للأسئلة التالية :

١- متى موعد الحديث ؟

٢- اين مكان الحديث ؟

٣- من هم الحاضرون للحديث ؟

٤- ما هى مدة الحديث ؟

٥- ما هو موضوع الحديث ؟

٦- ما هى ضرورة الحديث ؟

٧ - كيف يمكن إلقاء الحديث ؟

واستعراض كل إجابة من الإجابات على هذه الاسئلة له اهميته الحاسمة فمثلا اذا لم تجد اجابة وجيهه على السؤال السادس فمن الافضل الا تقوم به مطلقا لانه يعنى افتقاد

الاقتناع بأهميته وضرورته و ومن ثم افتقاد الحماس لإلقائه وهاتان من الأوليات التى تحدثنا عنها وهكذا .

والواقع ان أداة الاستفهام - لماذا وهى أداة بالغة الاهمية فأنت اذا تساءلت باستمرار لماذا أفعل كذا وكذا و لم تعثر على سببب قوى للفعل فمن المحتم عليك كعاقل الا تفعل . والواقع ايضا أن التساؤل : لماذا يفعل الاخرون كذا وكذا سوف يثير مجموعات من الآراء والتبريرات والإنتقادات هى من الاهمية بمكان لتساعدك على اتخاذ الموقف الصحيح المبنى على الاقتناع بعد النقد .

تأكد دائما من الحصول على إجابات مؤكدة عندما تطرح أداة الاستفهام بالغة الاهمية -لماذا .واذا كنت تحرص على ان يحقق حديثك هدفه المنشود فعليك ان ترتبط جيدا بمن يستمعون اليك ، ويكفى انهم قد جاءوا من أجلك فعليك الا تخذلهم ولك ان تسأل المزيد. من الاسئلة التفصيلية عنهم :

- إلى من تتحدث ؟
- ما هى طبيعة من تتحدث اليهم ؟
- ما هى الخبرات والمعارف المتوفرة لديهم ؟
- ما هى أعمالهم،وما هى اهتمامتهم ؟
- ما هية مواقفهم وآرائهم عن موضوع الحديث ؟
- ما هو التجانس الذى يمكن ان يجمع بينهم ؟
- ما هو متوسط أعمارهم ؟

(لأن كبار السن مثلا لديهم خبرات ومعارف تختلف عن تلك المتوفرة لدى الشباب)

- ما هو هدف الحديث الى هؤلاء المستمعين بالذات ؟

ويمكن التفرقة بين مجموعتين من المستمعين .

المجموعة المتجانسة : مـن ناحيـة السـن او الوضـع الاجتمـاعى اوتلـك التى تتحمـل مسئوليات متشابهة أو تلك التى تتوافر لديها خبرات او مصالح متشـابهة . (بجموعـة مـن طلبة كلية معينة) (او بجموعة من عمال إحدى الشركات)

والحديث مع هذه المجموعـة المتجانسـة يمكـن ان ينطلـق مـن منطلقـات خاصـة بالمجموعـة مـن صفاتها المشتركة او من مصالحها وهكذا .

المجموعة غير المتجانسة : وهذه تختلف سنيا او اجتماعيـا او طبقـا للمهـام والمعـارف والخبرات وهى بالنسبة للمتحدث تعتبر اكثر صعوبـة وسـوف تكلفـه منـذ بدايـة البحـث عـن أساس مشترك لبناء الحديث عليه . ولأنها سوف تضطر المتحدث الى توصيـل مـادة الحديـث بأقل حجج ممكنة حتى لا يتسبب فى تشويش فكرهم اوتحميلهم بأفكار خاطئة .

ثانيا : اختيار مادة الموضوع

من الضرورى ان تعرف عن الموضوع اكثر بكثير مما سيتاح لك استخدامه ذلك يفتح المجال لاستخدام موهبه الاختيار والانتقاء من عرض زاخر وبعين نافذة قيم بنفسك مختاراتك ثم أعد تقييمها على ضوء الواقع فى كل مرة .

وليس معنى أن تعرف الكثير عن الموضـوع أن تكـون حريصـا بكـل وسـيلة علـى ذكر هذا الكم الذى جمعته من المعلومـات وبـأى شـكل ، ليـس الخطـاب الجيـد كذلـك لأنـه يحتوى على كم هائل من المعلومات ولكن لأنه يعرضها بشـكل جيـد ومشـوق وتـأكد ان إلقاء المعلومة يشبه رمية السهم يحتاج الى تمهيد كإعداد السهم وجذبه من الجعبـة ثـم استعداد كشد القوس ثم إلى تصويب ثم إطلاق وينبغى ان يتم كل ذلك فى توقيـت صحيـح وعندمـا يكون المستمعون فى حالة الاستعداد للتلقى وهنا تكون موهبة الاختيار بالغة الاهمية.

ثالثا : اعداد الخطوط العريضة(الملخص)

تأتى بعد ذلك خطوة ترتيب المادة المنتقاه ترتيبا منطقيا أعـد استعراض هـذا الـترتيب مرة اخرى بعد فترة وتخيـل أنـك شـخص غريـب يطالعهـا لأول مـرة وعندمـا تطمئـن لحسـن اختياراتك ولصحة ترتيبها اكتب الملخـص الـذى يتضمـن النقـاط الرئيسية والنقـاط الفرعيـة بوضوح تام .

رابعا : لغة التخاطب واللغة المكتوبة

تتوقف فاعليته الحديث على فهم الفروق بين اللغة المكتوبـة ولغـة التخـاطب ويتضـح ذلك من خلال ما يلى :

١- تنتج الفروق بين إسلوبى التخاطب واللغة المكتوبة من الوظـائف المختلفـة لكـل من القراءة والاستماع ومن فرق الجهد المبذول عند الاستماع الى خطاب وعند قراءته .

٢- عندما تقرأ فأنت تستطيع ان تسرع او تبطئ كيفما يروق لك ، كمـا ان العـين تستطيع ان تلاحق العديد من السطور فى وقت واحد وتستطيع ان تراجع السـطور التى سبق أن قرأتها ، ويمكنك لبعض الوقت أن تعاود القراءة كما تريد كذلك يمكنك أن تأخذ الوضـع المناسب لك اثناء القراءة وأن تعيد التفكير بروية فى بعض المضامين اوتراجعهـا وتتحقـق منهـا من المراجع. ولكن المستمع لا يتمتع بهذا القدر الهائل من الحريـة ، فهـو يبـذل مجهـودا مختلفـا ليتابع الكلام حسبما يلقى اليه ومن خلال جلسة محددة لا سبيل الى تغييرها وهو لا يستطيع ان يفكر بروية او يروح عن نفسه خلال الحديث وإلا فقد قدرا منه . ولعل هنا مكمـن الخطـورة ايضا اذ لابد للمتحدث ان يساعد المستمع على فهم الافكار فورا وعلى التعرف علـى المقصـود منها بلا لبس بمجرد الاستماع .

وعليه فإن الخصائص المختلفة للغتى التخاطب والقراءة ينبغـى مراعاتهـا عنـد الاعـداد للخطاب فنحرص فيما يتعلق بالحديث على :

– صياغة الحديث بطريقة مختصرة .

– تكرار الافكار الهامة او النتائج اثناء الحديث .

– إختيار الكلمات التى تحمل معانى محددة ولا تحمل اكثر من معنى .

ولنتذكر ان بعض الكلمات بطبيعتها تحوى قيما ايجابية مثل كلمات – التضامن – الحرية – الآخاء – وان بعض الكلمات تحوى قيما سلبية مثل – الانتهازية – الوصولية – الطفيلية – الارهاب – كما ان بعض الكلمات توحى بمعانى ايجابية – كالشمس – الماء – النهار – وبعضها الآخر يوحى بمعانى سلبية – كالليل – الظلام – لذلك يلزم أن نستعمل الكلمات فى محلها تماما وبوعى من حدوث التداخل فى المعانى والإيحاءات مما يقلل او يضاعف من تأثيرها المعنوى . ويشدنا هذا ايضا الى محاذير استخدام الجمل التى تحمل شعارات قد لا تكون مطابقة للواقع او تم استهلاكها فى آذان وأذهان المستمعين .

وهناك محاذير الإفراط فى استخدام افعال التفضيل :الأعظم / الأخطر /الأكبر لان ذلك بالتكرار يفقدها وزنها المستهدف ، فلابد من اختيار الكلمات المألوفة غير المستهلكة والتى تحمل تصورات محددة والتى يسهل فهمها فورا . ينطبق هذا طبعا على استخدام المصطلحات والكلمات الأجنبية التى قد تحتاج بذاتها الى تفسير .

خامسا : التدريب

إستخدم الملخص الذى اعددته يا عزيزى للتدريب على الحديث وحاول بقدر الامكان ان تقلد حالات الحديث فى نفس الظروف والمناخ المتوقع له ، واستمر فى التدريب حتى بملخص الحديث وبدقة التوقيعات التى سوف يستغرقها ، حاول خلال ذلك ان تتنبأ بما يمكن الاستفادة منه من ظروف إالقاء الحديث وبما يمكن ايضا ان تتجنبه من عوامل قد تدعو الى التشتت .

ويذكر وليم ماكولاف فى كتابة - فن التحدث والاقتناع - مثال الرئيس الامريكى جيمى كارتر الذى لا يترك شيئا للمصادفة اوالمفاجأة اذا كان الامر يتعلق بخطاب أو ندوة ، فهو يقوم بزيارة القاعة التى سيجرى فيها اللقاء ويقف فى نفس المكان ويستخدم مساعدية كممثلين للجمهور حيث يوجهون إليه اثناء التجربة أسئلة يجيب عليها تماما كما لو كان فى جمهوره الحقيقى ! إن مثل تلك التجارب والتدريب على القاء الخطب والاحاديث التى يعكف عليها المتحدث الجيد تمهد لالقاء أحاديث مؤثرة للغاية .

وأفضل المتحدثين من تظل ملخطاتهم ومسودات أحاديثهم قابلة للتغيير والحذف والإضافة بناء على نتائج التجارب والتدريب حتى اللحظات الأخيرة لإلقاء هذه الاحاديث .

سادسا : خبرات اعداد الخطاب / الحديث

ها نحن نتقدم يا عزيزى نحو خطة اعداد الخطاب أو الحديث وأول ما يجب الحرص عليه هنا هو ترتيب الأفكار الأساسية والتسلسل الفكرى ولكى يتم ذلك على نحو صحيح ينبغى ان نناقش :

١- محتوى الخطاب يحدده الموضوع :

لعلنا اتفقنا فيما سبق عل أفضل الوسائل لطرح الموضوع هو إثارة كل ما يتعلق به من اسئلة فهذه الاسئلة هى المداخل الاساسية لعقل القارئ اوالمستمع لانه اذا كان معنيا بالقضية المطروحة فلابد أن فى ذهنه بعضا من التساؤلات المتعلقة بالقضية والتى تبحث لديك عن إجابات لها وإذا لم يكن معنيا بالقضية المطروحة فإن طرح هذه التساؤلات سوف يثير لديه الفضول او الشغف للحصول على إجابات عليها فإذا كان الموضوع هو مناقشة قضية الدعم مثلا فإن محتوى الخطاب سيجيب على اسئلة مثل :

- ما هو المقصود بالدعم ؟
- ما علاقة الدعم بمستويات المعيشة ؟

أى طبقات المجتمع هى المعنية بالدعم ؟

ما هو حجم الدعم ؟

- ماهو تأثير الدعم على خطة التنمية ؟

- لماذا تفكر الحكومة فى خفض الدعم والتنمية ؟

- ما هى السياسات التى تتبع لتحقيق ذلك ؟

- ما هى البدائل المطروحة ؟

- ما هو تأثير هذه البدائل على مستويات المعيشة وعلى خطط التنمية ؟

- ما هو الموقف المطلوب اتخاذه ؟

وهكذا

٢- وضوح هدف الخطاب

ليكن فى ذهنك دائما انك تريد الوصول إلى الحصول على أقناع القارئ أو المستمع وليس الى اثبات انك تعرف اكثر مما يعرف الآخرون وليس إلى مجرد الحديث ، فأتبع أقصر الطرق التى توصلك الى ذلك . خذ هذا المثال من لاعب الشطرنج فعندما يبدأ اللاعب مباراته فأنه يتحسس من خلال الافتتاح قدرات الخصم ويتعرف على أسلوبه ثم يختار وبأقصر الطرق الممكنة يصل إلى قلب الملك ، فهو لايتسلى ولا يضيع الوقت بضربة هنا أو هناك ولكنها خطوات مختصرة ومتكاملة ولا سبيل إلا بها تنتهى بالوصول الى الهدف الذى كان محددا منذ البداية .

٣- دع مئة زهرة تتفتح

وانت تعرض لأفكارك دعها تتواتر كما يفعل البستانى ودون إغراق فى التفاصيل الا بقدر ما تمليه عليك الضرورة دع كل أزهار الأفكار تتفتح ولا تكتفى بعرض جانب واحد من الموضوع خشية ان يتسبب ذلك فى تشتيت القارئ او المستمع وتذكر أنك تريد الوصول الى إقناع الآخرين فدعهم يتعرفون على كل الفروض وكل الاحتمالات القائمة ثم يسقطونها من

أذهانهم واحدا بعد الآخر الى أن يبقى الفرض اوالاحتمال الصحيح إن ذلك يجعل قناعة الآخرين تبنى على أسس متينة من التفكير العلمى المنطقى وليس كقصر على الرمال تزروه الرياح بعد حين .

٤- مستوى الوعى يحدد الافكار

عند إعداد التسلسل الفكرى لابد لنا من مراعاة توعية من سنتوجه اليهم بالخطاب لكى تجئ تلك السلسلة من الافكار على شكل حلقات متتابعة لا تجهد الاخرين متابعتها .

٥- الزمن هو الزمن

اذا كان من المقرر ان يستغرق الحديث مدى نصف ساعة ويعرف المستمعون ذلك فلا يجب ان يمتد لأكثر من ثلاثين دقيقة بالتحديد الدقيق وإلا فقدت جمهورك .

ولك ان تعرف ان أى تجاوز عن ذلك هو بمثابة سرقة شئ ثمين لا يخصك وليس لك الحق فيه ، التوقيت المناسب معناه الالتزام والمسئولية والإعداد الجيد واحترام الاخرين واحترام المادة المعروضة للمناقشة معا .

ليكن مظهرك منذ البداية وكأنك تقول :

" سننتهى هذا الموضوع فى الساعة كذا والدقيقة كذا فإذا تجاوت هذا التوقيت فلكم ان تنصرفوا دون اذن " .

٦- تصنيف للخطاب :

يمكننا ان نميز بين ثلاثة انواع من الخطب :

النوع الأول : موضوعى وله صفة العرض ويتوجه مباشرة الى الإدراك والتفكير كالمحاضرة والتقرير ويلعب فيه الاسلوب العلمى الدور الاهم وهدفه نقل المعرفة .

النوع الثانى : عاطفى ويستهدف مخاطبة الأحاسيس والمشاعر إلى جانب الادراك ومثله خطب الاحتفالات والمناسبات والتقديمات حيث تلعب الصياغة اللغوية الدور الاهم لان الهدف هو تحريك المشاعر فى إتجاه معين .

النوع الثالث : موضوعى / عاطفى ومثله خطب البيانات والنداءات وهى تخاطب الإرادة وتدعو لعمل معين أو لاتخاذ موقف محدد ، وبطبيعة الحال فإن هذه الحدود ليست فاصلة فيمكن الجمع بين الخصائص ولكن مع بقاء ميزة نسبية للصفة الغالبة طبقا للموضوع والهدف منه .

٧- الخطاب الحر والخطاب المقروء

فى الحالة الأولى تجرى الصياغة فى لحظة الحديث ولهذا يكون الأثر حاسما لانه يعطى الانطباع لدى المستمعين بأن الحديث هو من القلب فعلا ولما تدخله عناصر الترتيب المسبق والتزين والتنسسيق ولان المتحدث يتاح له من خلال الحديث ان يتبين مدى تفهم المستمعين له واقتناعهم به فيتمكن من إقامة علاقات لحظية حميمة مع جمهورة وهى علاقات متبادلة تشجع على الاستمرار او التوقف او الانتقال من نقطة الى اخرى او زيادة بعض النقاط إيضاحاً أو تكرارها قبل الانتقال الى غيرها .

وليس معنى هذه العفوية أن مثل هذا الخطاب يتم بلا أعداد أوبلا ترتيب فإن المحتوى الفكرى له يعد مسبقا فى وعى المتحدث الذى يسجله ايضا على شكل نقاط ملخصه مركزة وتفريعات ايضا .

أما الخطاب المقروء فهو على العكس حيث يجب ان تلعب فيه الصياغة الدقيقة الدور الاهم لأن الارتجال فيه قد تنجم عنه أخطاء وأخطار أو تجاوز التعبيرات أو عدم دقتها ويصلح هذا النوع كشكل للخطب السياسية الهامة أو لخطب المؤتمرات .

٨ - هيكل الخطاب

يجب ان يكون بناء الخطاب منطقيا بحيث يترتب عليه تصاعد فى تسلسل الافكار وصولا الى الهدف أى الى لحظة التوتر الى القمة وخلال هذا التصاعد يتم التبادل بين ما هو نظرى وما هو عملى او تطبيقى .

ويمكن بناء على ذلك ان نقوم بتقسيم اولى للخطاب الى ثلاثة أجزاء حيث يقوم كل جزء فيه بمهمه محددة .

المقدمة :

وتحتوى المقدمة على كل ما يمهد للدخول فى الموضوع وتتضمن الملاحظات العامة التى تحرص على إحاطة المستمع أو المتلقى بها منذ البداية ويمكن ان تشمل المقدمة على شرح مبسط للمصطلحات الأساسية التى سوف تستخدم فى الخطاب كما يجب توضيح سبب الخطاب والهدف منه ومن الأفضل ان تتضمن المقدمة مجموعة من الأسئلة لإثارة حب الاستطلاع حولها ولضمان حماسة للاهتمام بالمحتوى الاساسى للخطاب .

ولقد أظهرت الأبحاث ان المستمع يولى إهتماما كبيرا بالجمل الافتتاحية فأهتم بها فى موضوعك ليكون مشوقا وجذابا وعندما تفتتح موضوعك فينبغى عليك أن تربطه بالخلفية الثقافية للمستمع اى بما يعرفه المستمع بالفعل لكى ينتقل من المعروف إلى المجهول أى مما يعرف الى ما لا يعرف .

وبعد أن تؤسس الأرضية المشتركة على هذا النحو إذكر الهدف من الحديث بوضوح وبتعبيرات لا لبس فيها ثم حاول ان تجيب على سؤال أساسى يتراوح فى أذن المستمع :
لماذا يجب على أن اسمع ؟'
عليك ان تقنعه بأنه سوف يستفيد وأنه سوف يتعلم ليكتسب الدافع لأن يسمع وثق بأنتك اذا نجحت فى إقناعة بذلك فسوف تنجح بسهولة فى اقناعه بمضمون الخطاب فى النهاية .

المضمون (الجزء الأساسى)

ويجب ان يأتى مرتبطا بالمقدمة لتستثمر مهارتك فى الافتتاح ، وفى هذا الجزء تتصاعد الافكار متعرضة لجوانب الموضوع من الأسباب إلى النتائج الى الإقتراحات الى المطالب إلى السلوك المترتب على ذلك أو هى كذلك :

- المشكلة (اسبابها ونتائجها) .

- الفـــــروض .

- اختبار الفروض.

- القرار او الحـل .

ويجب ان توضح نوع ومدى الارتباط بين العناصر فى مرونة ويسر وبطريقة طبيعيـة تلقائية فى عرض الأفكار .

وهناك العديد من الطرق التى يمكن استخدامها فى عرض الافكار ومن أهم هذه الطرق:

- **طريقة التصعيد** : بمعنى عدم تكرار فكرة بعينها ولكن نبنى فكـرة على فكـرة سـابقة لهـا وترتبط كل فكرة بفكرة لاحقة لهـا وتعيـب هـذه الطريقـة الحاجـة الى اليقظـة والقدرة على المتابعة.

- **طريقة السلالم** :ومعنى التنظير مرة ثم التعرض للتطبيق بعدها والعرض للتنظير ثم التطبيـق وهكذا وتتميز هذه الطريقة باستثمار الخبرات العلمية وتسمح للمستمع يتفهم الافكار النظرية من خلال خبرات الواقع .

- **الطريقة الحلزونية** :وفيها يدور مضمون الخطاب حول الفكـرة الاساسـية التـى تشـبه النـواه ويحللها المتحدث من شتى الجوانب ويربط بينها ويعود دائما من هذه الجوانـب ودوريا الى الفكرة النواة التى تأخذ الأفكار من حولها فى التعـدد والإتسـاع وتحتـاج هـذه الطريقـة الى الـتزام المتحـدث فـى تركيـب الخطـاب بـــالفكرة الأساسية المطروحة كنواة والدوران حولها بأفكار مساعدة تغنيها دائما وتوسـع دائرتها كلما عاد اليها المتحدث عقب عرض كل جانب من جوانبها .

الخاتمة :

فى الخاتمة لا تأتى بأفكار جديدة ولكن قم بعملية إجمال وبلـورة لمـا سـبق التعـرض له فى الحديث مع التركيز علـى الجوانـب الهامـة فيـه ، أو قـم بطـرح واجـب يجـب إنجـازه كنتيجة لمضمون الخطاب .

ومن الضرورى ان تقول فى الخاتمة ما تعرف مسبقا ان المستمع سوف يوافق عليه ويتحمس له لأنك اذا قلت العكس فى الخاتمة فقد اضعت المضمون السابق كله بلا معنى فلن يكون لديك الوقت او القدرات لإعادة الشرح والاقناع من جديد .

لا تجعل النهاية حزينة بل أهل نفسك وأهل جمهورك للمغادرة بعد ان تقول جملتك الختامية التى ستجئ تتويجا لكل ما قلت فيجب أن تحفظ عن ظهر قلب جملة الختام الهائلة تلك الجملة المعدة اعداداً جيدا لتعيد الى الأذهان والى النهاية أهم أجزاء الحديث ومحتواه ونتيجته النهائية .

فإذا كانت هناك أسئلة سوف تطرح فى نهاية الخطاب فلتكن جملتك الختامية مع آخر سؤال لتكون فى توقيتها المناسب أكثر تأثيرا .

(مثال)

لبناء خطاب ذى محتوى ندائى من خلال ابتاع ثلاثة اساليب :

١- فى المقدمة يذكر سبب الخطاب فيعالج المتحدث الأوضاع الراهنة التى بلغها الموقف السياسى او الاقتصادى او الاجتماعى ثم يطرح السؤال :

ما المفروض ان يكون عليه الوضع ؟

ثم يعالج المتحدث اقتراحات متعددة لمواجهة هذا الوضع مع التركيز على إبقاء الاقتراح المطلوب فى دائرة الضوء والاهتمام من خلال النقد الموضوعى له .

وفى الخاتمة يطالب المتحدث المستمعين بواجبات محددة لتطوير ذلك الوضع .

٢- فى المقدمة يطرح المتحدث سؤال إبتدائى :

ماذا يجب ان نفعل لتغيير الوضع الراهن ؟

ثم يعالج المتحدث سبب السؤال بهدف توضيح الحاجة الماسة الى القيام بمهام محددة وفى الختام يطرح السؤال : كيف اذن يمكننا تنفيذ هذه المهام ؟ .

٣- فى المقدمة اشارة الى الوضع الراهن وفى المضمون عرض للحجج الاساسية المؤدية الى النتيجة المطلوبة ثم مناقشة الحجج المعروضة وتفنيدها بحجج مضادة وفى الختام تبرز وجهه النظر المحددة ليتم التركيز عليها كنتيجة نهائية لا مفر منها .

(نموذج / ملخص)

- محاضرة / عن اهداف وسياسات العمل مع الشباب

الافتتاح :

كلما دعيت لحوار مع الشباب .كلما التقيت بهذه الوجوه النضرة المتوثبة تذكرت المثل الصينى : دع مائة زهرة تتفتح

المدخل :

- هل العمل مع الشباب وظيفة أو هواية ؟
- الشباب كل متكامل وليس أجزاء متفرقة
- الفصل بين مختلف البرامج الشبابية هو فصل إجرائى ولا يعبر عن انفصال فى الهدف .
- لا لتخطيط للعمل باجتهادات شخصية للقائمين على مؤسسات الشباب / لابد من سياسات طويلة الأمد واضحة ومتفق عليها .

المحتوى :

- تشخيص لواقع الشباب فى مصر .
- هل هناك أزمة اتصال مع الشباب ؟
- الظواهر السلبية لدى الشباب ليست من صنع الشباب لكنها انعكاس لسلوكيات المجتمع وقيمة والبيئة المحيطة ؟
- تأثير السياسات العامة على الشباب .
- عرض تاريخى موجز :
  - النظام الانشتراكى حتى السبعينات .

- حزب واحد هو الدولة .
- قاعدة من الملكية العامة .
- برامج تنموية تحتاج لأيدى عاملة .
- رد فعل القوى الخارجية والداخلية .
- البطالة / أزمة القلق من المستقبل .
- التغييرات فى النظام السياسى والاقتصادى
- تعدد الاحزاب - الحريات
- مردود هذا على الشباب
- افتقاد القدرة .
- التشكك فى القيادات
- الفكر المتطرف - تكفير المجتمع - الاغتراب
- هروب الى الماضى أو هروب الى الحلم .
- أزمة الواقع الفكرى
- إختلاط المفاهيم
- إهتزاز القيـــــم
- إختلال السلوك
- النظام التعليمى والتربوى فى مصر .
- فى البيت والمدرسة وخبرات العمل .
- عدم وجود اساس للتفكير العلمى .
- التلقين والحفظ - لاالفهم والابتكار .
- وظائف العقل - تدريب العقــــــل .

- القدرة على الحفظ - التذكر - التفكير - المقارنة - النقد
- التخيل - التحليل - الابتكار - الابداع - الشباب مرحلة شفافة .
- التناقض بين القيم والواقع المعاش .
- ما هى الثوابت وما هى المتغيرات .
- ما هو الهدف وما هى السياسات لمواجهه هذه الظواهر .

الخاتمة :

- مساحة اكبر للحوار مع الشباب .
- تعظيم دور مشروعات العمل مع الشباب .
- دور الحكومة دور المساند والدور الاساسى للمؤسسات .
- مستهدفات للعمل الشبابى:

تصحيح المفاهيم / تثبيت القيم / تعديل السلوك .

كلمة ختامية :

اذا تحدثنا عن التنمية فالشباب هو هدف التنمية وهو وسيلتها واذا تحدثنا عن الوطن فالشباب هو أفق الوطن واذا تحدثنا عن الأنظمة فلا يمكن السماح فلأية أنظمة بالتضحية بهذا الجيل من الشباب ، الموضوع مطروح والملف مفتوح والمطلب الاساسى هو مساحة اكبر للحوار مع الشباب .

لنشكر الشباب على أنه يعطينا اثمن ما لديه ، هذا الشئ المحدد المخزون الذى لا يمكن استعادته بمجرد انفاقه وهو عمر الشباب ، كما اشكركم الآن لإعطائى هذه المساحة الثمينة من وقتكم وعمركم التى استمعتم إلى فيها .

الفصـل الثالـث

العوامل المساعدة

هذه بعض التنويعات للعوامل التى تساعدك على إخراج حديث جيد وأهميتها ترتبط بظروف الموقف المحدد الذى تتواجد فيه وقد تبدو هذه الأهمية ذات درجة أقل ولكنها تتصاعد حتى درجة الحسم عند ظروف معينة .

أولا : الاستعانة بالحقائق أو المعلومات أوالأمثلة أو الإقتباسات :

المعلومة هى زاد الخطاب ولا شك ، ولكن ذلك لايعنى حشد الخطاب بكم من المعلومات التى تساق بمبرر وبلا مبرر بحيث تزيد عن الطاقة الاستيعابية للمستمع ثم تفقد بالتالى أهميتها وتأثيرها ، أن الإجادة تكون عندما تأتى المعلومة المؤيدة للموضوع والمؤكدة له فتحدث أثرها فى الغزو والتوضيح والإثارة ، وكذلك فعل الجمل النابضة بالحياة فى شكل أمثلة وتشبيهات وتعريفات ونوادر وفكاهات لا تخلو الأحاديث العظيمة منها .

حاول أن تعتبر استعمال هذه الاقتباسات متعة شخصية لك طالما ان مستمعيك سوف يسعدون بالاستماع إليها ، وحاول أن تجمع فى ملفك الشخصى أكبر كم ممكن من مولدات التشويق اللازمة لذلك الإقتباس إذن :

" مهما حاولنا التأثير فى الصخر فسيأتى يوم يندثر ويمحوه الزمن ، لكن التأثير فى عقول الرجال الخالدة سوف يثمر ويتكاثر ويتآلف الى الأبد " .

مثل هذه البداية يمكنها وحدها ان تحفز وتشد المستمع اليك ليعرف ما هو نوع التأثير الذى سوف تمارسه على عقله وكيف سيكتسب صفة الخلود وبعدها سيكون لمدة دقائق معدودة جاهزاً لتحدث فيه ذلك التأثير المتوقع ولكن عليك ألاتدع تلك الدقائق الغالية تفلت منك دون أن تستثمرها تماما .

ثانيا : كيفية عرض الحجج اثناء الحديث :

يتوقف نجاح المتحدث او فشله فى الاقناع إلى حد كبير على طريقة استخدامه للحجج التى يسوقها اثناء الحديث والتى يمكن أن توصله إلى هدفه المنشود بتفاعلها مع خبرات المستمع كيف إذن يتم التفاعل بين فكرة المتحدث وخبرة المستمع ؟

المستمع يدير الأفكار التى يتلقاها فى وسط من الخبرات المتجمعة لديه من تجاربه الذاتية ، فإذا أردت ان تضمن اقتناعه بالفكرة التى تطرحها عليه فلابد لك ان تراعى مستوى خبراته وأن يكون ذلك التفاعل المفترض لدى المستمع تحت إشرافك ... وكيف ؟

هناك ثلاثة أساليب لعرض تلك الأفكار أو تلك الحجج :

١- الحجج الاستنتاجية :

بمعنى أنك تطرح الفكرة أو الفرض ثم تبحث عن حقائق واحداث تبرهن على صحتها ويستخدم هذا الأسلوب مع المستمعين ذوى المستوى الثقافى والنظرى المرتفع لأنه يتطلب قدرات فكرية راقية ويستحسن اتساق الأمثلة والتشبيهات المؤيدة ليتمكن

المستمع من تصنيفها فى عقله والخروج منها باستنتاجات محددة تؤكد صحة الفكرة او الفرض الذى تطرحه .

٢- الحجج الاستقرائية :

وهى على العكس ، بمعنى أنك تطرح الوقائع والحقائق والأمثلة ثم تستقرئ منها النتيجة العامة على شكل فكرة .

والاستقراء أسلوب سهل للمستمع ويجلب له متعة المشاركة فى التفكير مع المتحدث والوصول معه إلى النتيجة المنشودة كما أنه يدرب العقل على استخلاص النتائج من المقدمات ويصلح هذا الأسلوب مع المستمعين الذين لا يتمتعون بقدرات أو ثقافة نظرية عالية ويعيبه حاجته الى وقت أطول لسرد الكثير من الحقائق والوقائع والأمثلة .

٣- إستخدام الحقائق نفسها كحجج :

ويجب أن تختار تلك الحقائق التى يعلمها المستمع ، ليكون بإمكانه مباشرة اختبار صحة هذه الحقائق من خلال خبراته الذاتية مباشرة لانه لو انتفت معرفة المستمع بهذه الحقائق فقد انتفت ابالتالى بالنسبة له قيمتها الإثباتية .

مثال : عندما تتحدث فى وسط شعبى عن عيوب سياسة ما لأنها تؤدى الى ارتفاع الأسعار وتؤكد فى سياق الحديث ان أسعار اللحوم والخضر والفاكهة قد ارتفعت بضع مرات خلال فترة محددة فهذه حقيقة يعرفها الجميع ويستطيعون اختبار صحتها فورا من واقع الخبرة الذاتية ولها قيمة اثباتية تصلح لأن تكون برهانا على الفكرة او الفرض الذى تطرحه .

ثالثا : ملخص الخطاب كوسيلة مساعدة :

عندما تلقى خطابا فلا تتقيد بنص مكتوب لأنه سيرغمك على قراءة كل كلمة حيث تبدو أمام المستمعين وكأنك تتلو بما يعنى اضطرارك لتركيز النظر على الاوراق التى أمامك وبالتالى تحرم نفسك من فرصة ومزايا النظر فى وجوه مستمعيك وانت تخاطبهم .

وفى نفس الوقت لا تظهر امام المستمعين بدون مذكرة مكتوبة كيلا تضطر الى الارتجال والتحدث بدون مرشد .

وظيفة الملخص اذن هى ارشادك بكلماته الهادية ومساعدتك فى تنظيم الوقت وحسن توزيعه على اجزاء الخطاب .

واثناء القاء الخطاب لا تفكر فى الكلمات التى ستقولها بل فكر فى الحقائق والأفكار نفسها التى تريد أن تبلغها وسوف تتدفق عليك الكلمات بدون ان تسعى أنت اليها ، وبالتالى لا تتسمك بكلمات بعينها تكون قد دونتها فى ملخصك وإنما تتمسك بالفكرة وبالحقيقة وحدها .

وعندما تقوم بإجراء إعداد الملخص الخطاب فأنت تجمع ثروة هائلة من المواد ، وأنت تعيد القراءة والتهذيب والتدريب وتختار الفقرات التى ستستخدمها فى كلمات حاوية موحية بما تحمل من أفكار محددة وعندما تصل إلى كل حقيقة أو فكرة فى الملخص فإنها وحدها ستقوم باستدعاء كل المعرفة المتصلة بها ، عليك فقط أن تقوم ببساطة بتحويل المعرفة المتاحة إلى كلمات هادية تستطيع أن تتحدث عنها بطريقة مخلصة وحماسية لأنها تحمل قناعتك الشخصية .

هناك طريقة مبسطة لتدوين ملاحظات الملخص وهى استخدام بطاقات (٣ × ٥) أو(٤ × ٦) وميزة هذه البطاقات الرئيسية هى صغر حجمها فيمكنك ايضا إزاحة بعضها اذا رغبت فى تقصير مدة الخطاب .

وبالرغم من أن هذه الملاحظات العقلية الملخصة بما ترمز إليه من أفكار سوف تزودك بالثقة وتساعدك على التأثير فى الجمهور المستمع فعليك أن تعى أن أى مقاطعة للحديث أو تشتيت للذهن قد يؤدى إلى قطع تسلسل الأفكار كما أعددتها ، وربما لا تستطيع العودة الى مسارك الأول مرة ثانية لذلك فمن الافضل ان تكتب مادة الخطاب نفسها فى مذكرة مكتوبة تعيد قراءتها بين الحين والحين لتثبيت الافكار التى تحملها وتثبيت اسلوب انسياقها ولتلجأ إليها فى حالات الطوارئ . ويمكن استخدام ورقة واحدة للملخص تقسمها طوليا الى نصفين أى الى نهرين وتكتب العناصر الإساسية على النهر الأيمن منها والعناصر الفرعية على النهر الايسر .

كما يمكن تقسيم الورقة نفسها الى ثلاثة اقسام لكتابة الضرورى فى قسم والأقل ضرورة قسم ثان والتفاصيل فى القسم الثالث . ويمكن استعمال الاشكال الهندسية للمساعدة فى التدريب فتضع الأفكار الأساسية مثلا فى مربعات ووجهات النظر المتعلقة بها فى دوائر والنقاط الثانوية فى مثلثات وهكذا .

ومن واقع هذا الملخص يمكن إجراء عملية التدريب على الحديث بتجربة الاشكال والصيغ البلاغية التى ستستخدمها والتمرين على كيفية وأماكن الإبطاء أو الإسراع فى الحديث عند أجزاء معينة ليحدث ذلك فى النهاية بطريقة طبيعية تضمن بها تفاعل المستمع معك .

وتجدر الاشارة هنا الى ان طرق التلقين الفورية نفسها قد تطورت ولا تزال محل مزيد من التطوير حيث تحل الروائع الإلكترونية بالتدريج محل البطاقات القديمة (بطاقات الملخص) فى تغذية الحديث وبذلك يتحرر المتحدث من الحاجة المستمرة الى النظر فى أوراقه أو ملاحظاته مما يسهم فى الإضافة إلى قدراته بالمظهر الأكثر طبيعية فى الأداء .

رابعا : تذكر الأسماء :

يعتبر الفرد العادى أن ذكر اسمه امام الناس بطريقة ايجابية مكافأة كبيرة فلماذا لا تمنح هذه المكافآت لأكبر قدر ممكن من الناس ؟ ولكن يجب أن تحرص على ذكر الأسماء دائما بطريقة صحيحة لأن الخطأ هنا يؤدى الى نتيجة مختلفة تماما .

كما أن ذكر بعض الأسماء ممن اشتركوا فى مشروع معين دون ذكر اسماء البعض الآخر يثير الاستياء بالضرورة فحاذر ان تخلع هذا الشرف على بعض الاسماء فيما يتعلق بعمل معين ما لم تكن متأكداً من أنك تعرف كل الأسماء ممن لهم علاقة بهذا العمل دوّن الاسماء إذن فى مخطوطتك لاستخدامها اثناء الخطاب .

خامسا : وسائل الايضاح :

هناك ما يعرف بتراسل الحواس فليست كل حاسة من حواسنا فى عزلة عن الاخرى. إعمل إذن على مخاطبة أكبر قدر من الحواس فى آن واحد .

عندما دعيت للقاء دينى بعقد فى إحدى الجمعيات أحسست أن كثيرا من الشعائر والطقوس تخاطب الحواس وان كل شعيرة أو طقس مكلفة بحاسة معينة / فمجرد ان تدخل المكان تنبهر عيناك برؤية النوافذ ذات الزجاج الملون بتقاسيمه البديعة والنقوش التى تدور فى الأرجاء والقباب بما تحمل من ثريات ، وتميز الأنف روائح البخور القديمة التى تردك الى

زمن اخر ، وتسمع الأذن كلمات بعينهـا ذات نـبرة خاصـة ، وتستتجيب حاسـة اللمـس لتتابع حبات المسبحة بل وحبات المسابح الاخـرى تخيـلا وحتى حاسـة الـذوق تستجيب بدورها لذلك المشروب الذى يقدم اليك والذى يحمل مذاقا خاصا به يتآلف مـع المكـان ، فليس مصادفة اذن أن الكلمات التى تقال فى مثل هذا المكـان لا تنسى ابـدا. فـالجو العـام لمكان اللقاء يؤثر تأثيرا قويا وربما كان حاسما فى التمهيد لما سيقال .

ولعل هذا هو السبب فى أن المحبين يتخيرون للقائهم امـاكن بعينهـا محببـة لذاتهـا ولتأثيرها الخاص فتظل صورة اللقـاء بكـل جوانبـه متآلفـة مـع طقـس المكـان وبمـا دار فيـه منحديث وإيماءات مطبوعة فى الذاكرة إلى زمن طويل .

أن هذه المساعدات التى تجذب الحواس لتكون معك اثناء حديثك ذات اثر فعـال فـى الوصول بمستمعيك الى قمة الترقب لما سوف تقوله والى مدخل الاقتناع حتى قبل أن تبدأ.

كما أن استخدام المساعدات البصرية والمعارض وغيرها من وسائل الجذب المسـاعدة تساعد فى إضفاء هذا الطقس المواتى وتسهم فى إحـداث رد الفعـل الايجـابى مـن الجمهـور المتلقى حيث يتذكر الناس عادة عشرة فىالمائة ممـا يسـمعونه ولكنهـم يتذكـرون ستين فـى المائة مما يرونه .

سادسا : البساطة والوضوح :

لنتذكر معا انه اذا لم تكن معـانى الافكـار والمعلومـات والمعـارف المبلغـة للمسـتمع واضحة وضوحاً تاما فسيحدث لبس وسوء فهـم تكـون نتجتـه تبديـد الوقـت والجهـد بـلا طائل ، ولنتذكر معاً أن الكلمات التى تقال هـى مـن الاهميـة بمكـان فلابـد مـن اختيارهـا بعناية لضمان الفهم الجيد للمستمع . أوجز فتنجز وتصيب ، إستخدم الجمل القصـيرة كيـلا

تسبب الحيرة للمستمع وهو يتابعك فى جملتك الطويلة الممتدة ، فليكن الحديث بسيطا واضحا ومختصرا ومى الصميم ليزداد تأثيرك فى جمهورك . ولنتذكر معا مرة اخرى بأننا لم نأت لنحشد أكبر كم ممكن من المعلومات والمعارف فى ذهن المستمع خلال الوقت القصير المحدد ولكننا أتينا لتحقيق هدف محدد وهو الوصول الى اقتناع كامل لدى المستمع سوف يترتب عليه اتخاذ موقف محدد بعد الحديث وسيترتب عليه مسئولية محددة لمدى طويل .

إترك الفرصة للتفاعل بين ما تلقى اليه من معارف من خلال الحديث المخلص السهل الممتع وبين ما يكون لديه من خبرات ذاتية تم تحصيلها على مدى سنوات وليس لديه استعداد للتنازل عنها بسهولة لمجرد الدقائق التى حدثته فيها الا أن يكون حديثك حاسما ليس أمامه أى مجال لتردد ، تذكر تلك الكلمات دائما :

" على المدخل الى الحديث العبقرى كما على المدخل إلى النار ، لابد من الوداع لكل فكر جبان أو متردد "

قدر ما تستطيع حاول أن تصنع ألفة فى أذهان الجمهور بينك وبين كل ما يعلق بهم والألفة مع المكان هى ألفة حميمة ينبغى ان تحرص على إظهرها ، والمكان الذى تلقى فيه حديثك هو مكان يخص هذا الجمهور ، يملكه فحاول ان تعثر على ارتباط كامل يشدك إليه لتقترب من الأشياء الخاصة الحميمة لجمهورك ، لتعثر على تاريخ معروف لهذا المكان (قرية أو مدينة أو محافظة) أو لتعثر على شخصية بارزة لها إسهام كبير على المستوى العام تنتمى الى هذا المكان ويكون لها تقديرها المحترم والمحبوب فى نفوس المستمعين لتحطم من خلالها الحاجز الزجاجى بينك وبينهم تأمل كلمات كهذه :

" إن وجودى بينكم فى هذا المكان يجعلنى احس بالسعادة والفخر لانه نفس المكان الذى شهد احداث .... "

وتأمل كلمات كهذه :

" أن وجودى مع اناس ينتمون كنأهل او عايشوا كأصدقاء ومحبين فلانا الذى حقق كذا وكذا يجعلنى اشعر بالأعتزاز والفخر .... "

تأمل هذه الخبرة الشخصية :

عندما دعيت الى لقاء مفتوح فى قرية صالحجر من أعمال مركز بسيون فى محافظة الغربية لم أكن أعرف الكثير عن القرية الا انها تطل على فرع النيل رشيد و الا انها ذات تاريخ يمتد الى الفراعنة ورحت قبل اللقاء أقلب صفحات كتب التاريخ القديم حتى عثرت على ضالتى واتيح لى أن أقول :

" ما أعظم ان يكون حديثى معكم أيها الاخوة فى هذه القرية صالحجر التى تضرب بجذورها فى أعماق التاريخ المصرى القديم ، على هذه الربوة التى تطل على نيل مصر العظيم والتى شهدت الأمجاد والمعارك وتخلقت عليها أجيال وأجيال حتى وصلت إلينا "سايس القديمة أو ساو " التى بدأت منها حركة اعادة توحيد مصر على يد الملك بسمتيك الأول مؤسس الاسرة ٢٦ ، " بسمتيك بن نكاو" الذى كان احد الحكام المحليين هنا واستطاع ان يصل إلى حكم مصر كلها وأن يصبح امبراطورا على المنطقة كلها وعلى يده وأيدى أجدادكم العظام أصبحت سايس عاصمة لمصر ومن هذا المكان الذى كان مرفأ أو ميناء خرجت المراكب الحربية لتغزوا البلاد ومن هذه المدينة انتشرت عبادة الآلهة القديمة (نيت) برمزها الذى كان يعبر عنه بسهمين متقاطعين وخرجت الأميرة الجميلة

"نيتوكريس" لتعبد فى طيبة ويدخل رمزها فى لغة القدماء ويمكتب اسمها واسم والدها بسمتيك الأول على جدران المعابد والتماثيل التى وصلت بعضها حتى متحف اللوفر ، ما أروع الحديث أيها الاخوة مع أحفاد أعظم حضارات الأرض ... "

ولا استطيع أن أصور لك يا عزيزى كيف كان استقبالى بعد هذه المقدمة وكيف تفتحت الآذان والأذهان لسماعى بعد هذه الكلمات التى قربتنى منهم الى أقصى حد وأنا الذى جئت اليهم فى البداية كغريب !

إن تذكر المكان اذن امر بالغ الأهمية ، ولكن فى نفس الوقت وبنفس القدر من الاهمية يجب الحرص على أن تكون الاسماء والوقائع صحيحة وإيجابية وإلا إنعكست الآية، لقد شاهدت بنفسى كيف يمكن ان يفشل اللقاء وتكون محصلته صفرا لمجرد أن المتحدث قد نطق اسم المكان الذى يتحدث فيه بشكل خاطئ أو ليس كما ينطق به أهله ، وأود أن أجنبك يا عزيزى السخرية التى يمكن ان تكون محلا لها أنت وخطابك اذا ارتكبت خطأ تافها كهذا .

ثامنا : إعرف جمهورك :

بطبيعة الحال سيختلف كل جمهور عن الآخر ، هناك خصوصية لكل ، ويمكن أن تكون هناك حقائق عامة تنطبق على الجميع ، ولكن من الأفضل استثمار هذه الخصوصية كما نستثمر العمومية فى شكل القواعد العامة ، وهناك حقائق خاصة تنطبق فقط على بعض النوعيات من الناس ، حاول ان تكون على علم بهذه الخلفية عند جمهورك لكى تصل الى الأرضية المشتركة معه والتى ستبنى عليها أفكارك وكلماتك لتبدو وكأنك تجعل حديثك شخصيا مع أحد الناس المقربين إليك .

استمع أيضا لتلك التجربة الشخصية :

" فى إحدى الزيارات لمقاطعة ألمانية طلب منى الحديث أمام المدعوين لحفل التعارف كان هناك مترجم بطبيعة الحال ، ويبدو أننى أفضت كثيرا كعادتنا فى تمجيد رئيس الدولة ولاحظت ذلك اثناء كلمتى ، فسألت المترجم فى ذلك فقال لى : أنهم هنا فى هذه المقاطعة الشمالية ضد رئيس الدولة الذى بجدته !

أدركت خطأى على الفور ، أننى لم أسأل فى البداية و لم أحاول معرفة المعلومات الكافية عن خصوصية جمهورى .

وفى التجربة التى يذكرها ماكولاف عن أحد المديرين البارزين عندما يزوره شخص ما لاول مرة فإنه يكلف سكرتيره بلقائه أولا وفى هذا اللقاء يحاول السكرتير معرفة كل شئ عن الزائر ويدونه فى بطاقة خاصة ، فإذا ما زار هذا الشخص المدير مرة أخرى ولو بعد سنوات كان المدير فى وضع يمكنه من ان يسأل زائره عن أدق التفاصيل عن أولاده وهواياته وكل ما تظهره البطاقة الخاصة به عند السكرتير وسوف يتأثر الضيف طبعا بهذا الإطراء إلى أقصى حد وسوف تذلل بالتالى كل الصعوبات التى تعترض اللقاء .

عليك اذن ان تترك لدىجمهورك الشعور بانك كنت تتحدث الى كل واحد على حدة وانك تعرف الكثير عنه وهذا الإنطباع المحبب عن طريق المعرفة الشخصية هو أقرب نافذة لدخول المعلومات أو الحقائق التى تريد أن تفضى بها للجمهور .

تاسعا : كن موضوعيا :

الموضوعية والذاتية على طرفى النقيض من ألوان الطيف هما أبعد ما يمكن عن بعضهما وهما أقرب ما يمكن من بعضها فى آن واحد كل شعاع وكل حزمة ضوئية

تحتوى كل ألوان الطيف واخر لون فى الشعاع يبدأ منه أول لون فى الشعاع الآخر ، وعندما يكون المتحدث ذاتيا فإنه بالضرورة يعبر عن مصالحه الخاصة ، وعندما يكون المتحدث موضوعيا فإنه بالضرورة أيضا يعبر عن مصالح الاخرين وهو فى الحال الأخيرة يملك طاقات الاقناع والعمق العاطفى ويملك ان يتلاعب بصوته على كل ألوان الطيف وهو الحال الاولى آحادى النظرة لايعرف إلا أن يعزف على وتر واحد فلا يستطيع أن يلون صوته بجملة موسيقية كاملة .

والإدارة الحديثة فى المؤسسات التجارية عندما تعلم موظفيها و تدربهم على فن البيع تغريهم بممارسة التقمص العاطفى ، أى تدربهم على التفكير من وجهه نظر العميل ، يقترب من هذا التدريب على فن الاتصال ،ولكى نفهم أين يقع التقمص العاطفى بين قائمة العواطف علينا ان نتذكر انه عندما نتعاطف مع شخص ما فإننا نشعر بنفس شعوره وعندما نظهر الكراهية تكون لدينا مشاعر معادية له .

وعندما تظهر اللامبالاه نفقد الشعور بالتأييد او المعارضة له وعندما نمارس التقمص العاطفى فإننا نضع نفسنا مكان الشخص الآخر فنفهم مشاعره ، بل نفهم ذوقه وأحاسيسه ، وكلما مارسنا التقمس العاطفى مع العميل زادت مبيعاتنا ، وكلما مارسنا التقمص العاطفى مع الجمهور المستمع الينا اقتنع بنا .

فكر اذن من وجهة نظر المستمع ، إعرف اهتماماته وتبنى الدفاع عن مصالحه لكى تحصل على الدرجة القصوى من أهتمامه ونصل الى الدرجة القصوى من التأثير فيه .

ان فن البيع الحديث لا يخلق عرض السلعة او الخدمة فقط لكنه أيضا وبدرجة اشـد يخلق الطلب على السـلعة اوالخدمـة و يحفـز المسـتهلكين لأن يسـتهلكوا منتجـا لم يكـن فـى ذهنهم من قبل .

وبنفس الفكرة التى تستخدمها الاعلانـات يتيح لك التقمص العاطـفى ان تتحدث مع الآخرين كما لو كانوا يتحدثون مع أنفسهم ولكنهم يستخدمون فى حديثهـم صوتـك أنت وأسلوبك انت .

عاشرا : مشاركة الجمهور :

إذا كان الانسان يتذكر عادة عشرة فى المائة مما يسمعه !

ويتذكر ستين فى المائة مما يراه !

فإنه يتذكر تسعين فى المائة مما يفعله !

فحاول أن تدفع جمهورك إلى المشاركة بالفعل والتفكير وبالحركة وبالعمل وتذكر أن هناك حوارا ما سوف يجرى بينك كمتحدث وبين المستمع كمتلقى وأنك لاتمارس العمـل الايجابى وحدك وإنما لكى يكون العمل إيجابيا بهذه الصفة فلابد من وجود طرفين فاعلين .

وسيجرى هذا الحوار الداخلى من خلال الصوت ومن خـلال الصـورة ومـن خـلال الإيمـاءات ، تعبـيرات الوجـه ، شـكل الجلسـة ، نظـرات العيـون ودرجـة تثبيتهـاعليك ، إستجابة الاهتمـام او عـدم الإستجابة او الـردود الصامتـة ذات الصـدى العـالى ، وأنـت ستستقبل ردود الأفعال المتباينة هذه اثناء إلقائك الحديث ، ويجب ان تنقل اليهـم بـدورك انك تتلقى مثلهم وأنك تتبادل معهم التأثير والتأثر وأن كل لفتة فـى القاعـة لا تغيـب عنـك

وأنك تنظر مباشرة إلى عينى كل شخص وكأنك تنفذ من خلال النظرة الى قلبه شريطة الا تخص أحدا بعينه بذلك الاهتمام .

" فى أيام الدراسة الجامعية كان لدينا أستاذ عظيم فى مادته ، واحد من علماء مصر البارزين ويبدو أنه كان يعرف المعلومة التى قلتهاحالا عن فن الحديث لأنه كان يصر بالرغم من قصر نظره وكلما زادت الضجة فى المحاضرة على مناداة الحاضرين فى المدرج الكبير :
- أنت هناك ، أنا أعرفك ، أنظر إليك وأراك وأعرفك ...ويشير الى اتجاه الضجة محذرا بإصبعه ولكننا كنا متأكدين انه لا يقصد أحدنا بذاته وانما يوحى لنا بذلك ومن ثم تزيد الضجة ويضيع معها تأثير محاضرته القيمة ! "

لنعد الى موضوعنا والى ضرورة مشاركة جمهورنا ، فأنت تعطى جمهورك وجمهورك يعطيك أيضا ! انت تعطيه بعض المعرفة وهو يعطيك كل الخبرة ! وربما ما هو أكثر من ذلك .

" فى لقاء مع مجموعة من طالبات الجامعة سمح المحاضر بتداول ستة اقراص من الحبوب المخدرة بين الطالبات ليتعرفن عليها ، وعندما أحصى المحاضر الأقراص بعد إعادتها ليتأكد من استعادتها وجد عنده سبعة اقراص لاستة ، ولقد اظهر له رد الفعل هذا ان الفتيات يعرفن معلومات وفيرة عن المخدرات أكثر مما كان المحاضر يتصور ! " .

لماذا لم نعد الى موضوعنا ؟!

علينا ان نبحث فى المؤشرات التى تقيم مشاركة واستجابة الجمهور مثل التعبيرات المعنية التى ترسم على الوجوه ، عما اذا كانت بوادر القلق أو الملل قد حلت ، عما اذا

كانت العيون لا تزال قادرة على متابعة مخارج الكلمات لابد ان تتجول فى كل اتجاهات القاعة بعينيك .

وبطبيعة الحال فإن أفضل رد فعل للجمهور هو التصفيق ،ولكن التصفيق ليس دائما علامة على رد الفعل المرغوب فيه تماما ، فقد يكون التصفيق بأقل مما يجب أو غير متحمس أوغيرمخلص أو ليس فى الوقت الذى يريده المتحدث بذاته ، وقد يعبر الجمهور بالتصفيق عن خطأ غير مقصود للمتحدث .

وغياب التصفيق فى آخر اللقاء قد يكون لأن الجمهور لم يعرف بنهاية اللقاء أو لم يتوقع لحظة النهاية كما حدثت ،وتلك غلطة المتحدث ، وقد يحدث التصفيق لمجرد العدوى ولا يعبر عن الحماس والإعجاب المطلوبين بالفعل ، بل قد يأتى التصفيق كما لو كان مطلبا غير مباشر من الجمهور بإنهاء اللقاء ، التصفيق إذن هو أداة الجمهور الرئيسية للتعبير عن رد فعله إزاء الحديث .

الفصل الرابع

المــوقــف والأداء

عندما نتحدث عن الحماس وعندما نتحدث عن الثقة بالنفس فنحن نتحدث عن مشاعر وعن التعبير عن هذه المشاعر وهناك صفة ملازمة للمشاعر هى الصدق والطبيعية فلا يمكن للمتلقى ان يشعر بشعور ما إلا كان طبيعيا . وعندما اقترح عليك ان تكون صادقا مع نفسك فأنا أتحدث عن شخصيتك الطبيعية واذكر بأنه لايوجد شخص آخر على وجه الأرض يشبهك تمام الشبه . ومن ثم فأنت شخصية فريدة ، وهذا التفرد فى شخصيتك لا يقدر بثمن فأحتفظ بتفردك وحافظ على شخصيتك الطبيعية .

إليك هذه التجربة العلمية من – ديل كارنيجى

كان ديل قد حضر إلى نيويورك تراوده الآمال العريضة فى أن يصبح نجما مسرحيا، وكان قد درس الاساليب الفنية وظن إنه إذا استطاع أن يحصل على أفضل ما فى صفات النجوم وإذا أمكنه أن يدخل تلك الصفات على أدائه فسيصل تماما إلى هدفه ، وهكذا راح ديل يقتبس طرق الكلام والإيماءات التى تميز شخصا عن الأخر حتى أجاد ذلك .

واضطر فيما بعد إلى التحول إلى عمل آخر يمارسه بإخلاص وطبيعية فأقلع عن التقليد وراح يعلم الناس كيف يتحدثون بشكل طبيعى ، وهكذا أصبح ديل كارنيجى المشهور الذى نعرفه .

وفى تحليل عن الجاذبية التى يحظى بها مختلف الساسة والزعماء المشاهير عند الظهور أمام الجماهير، اثبت التحليل أن السمة الاساسية لأكثر هؤلاء جاذبية هى الطبيعية التامة .

لا تحاول إذن أن تقلد الأساليب الشخصية التى تميز الآخرين كما لا تحاول ان تبحث لنفسك عن أساليبك الشخصية كذلك إنها سوف توجد وحدها عندما تعبر أنت عن ذلك بطريقة مخلصة وطبيعية وعندئذ سوف تتمتع بشعور الأفضل وسوف يكون أداؤك راقيا لا تشوبه إلا الموانع التى تعترض خيل السباق لابد لمواجهتها من قفزة ما تؤدى بطريقة ما ! .

أولا : فقدان الذاكرة :

يحدث هذا للكثيرين ، يحدث للمتحدث أثناء الحديث ان ينتابه إحساس مفاجئ بأن عقله أصبح خاويا للحظة ، وعليه فقد أصبح غير قادر على تذكر ما سوف يقوله كيف تضع خطة للطوارئ تكون جاهزة لمعالجة مثل هذا الموقف ؟

(١) يجب ان تفكر فى أسباب ذلك الفقد الجزئى للذاكرة ، هناك عوامل عديدة قد تكون التشتت الناتج عن رؤية أو سماع أوشم أوتذوق أولمس شئ مفاجئ ، وقد يكون السبب أن هناك جملة محفظة أو كلمة محددة تعتبرها مفتاح العبارة القادمة .

وقد سبق أن نبهنا الى خطورة الحفظ لمثل هذا السبب :

وقد يكون وجود حالة من الضغط العصبى الناتج عن الاجهاد او الاحباط او الحزن، وقد يكون السبب الاحساس بأنك تتعرض لاختبار ما لوجود شخصيات قيادية او رئاسية تحضر للقاء ، وقد يكون السبب تقريبا أى شئ أو كل شئ .

(٢) يجب إذن أن تفكر ومنذ الآن فى استخدام منقذ للموقف وإليك بعض الملاحظات التى يمكنك ان تعدها لمثل هذه الطوارئ ، مثلا :

أن تنظر الى الأشخاص الجالسين فى المؤخرة وتخاطبهم : هل تسمعوننى جيدا .. اذا سمحتم برفع الايدى .. شكراً

والآن أين توقفنا ؟

سيبادر بعضهم الى تذكيرك بالمعنى الاخير أو العبارة الأخيرة وبذلك تستأنف الحديث .

انت تهدف طبعا إلى تحاشى نقل الإحساس بأنك نسيت أو فقدت الذاكرة الى الآخرين ، فالمتحمس والمخلص والصادق لا ينسون وأنت تهدف أيضا الى استثمار هذا الحدث الطارئ – الفقدان الجزئى للذاكرة – فى إعادة حشد الأذهان وبينما [illegible] أنت لاستئناف الحديث بشكل أفضل .

من الممكن النظر فى بعض العيون ومخاطبة اصحابها :

لو رغب أحدكم فى سؤال فى أى وقت ، من فضلكم برفع الايدى .. شكراً ...لاحظ ان البعض يقوم بتدوين ملاحظات .. هذا شئ جيد .. ترى ما هى الملاحظة الأخيرة ؟

وعندما يبادر أحدهم بذكر آخر النقاط ويمكن استئناف الحديث ، من الممكن التعقيب عليه بقول هذا حسن ، أننا نتابع مع بعضها بشكل جيد .

ويمكنك أن تستمر فى إعادة الجزء الأخير من الجملة الأخيرة حتى يعود الذهن إلى حالة الصفاء المفقودة ومن ثم تستأنف الحديث .وفى ضوء الموقف يمكن إختيار البديل الأكثر ملاءمة .

يمكن القفز فى خلال ذلك فوق الجزء أو الحدث أو الظرف الذى تسبب فى هذا الفقد الجزئى للذاكرة، يمكن تجاوره، ويمكن التضحية بالعبارة أو الفكرة التى تصادف وجودها فى تلك اللحظة .

على أن المتحدث الجيد الذى يجد بيده ملخصا للحديث لن يتعرض لصعوبة فى حل مثل هذه الحالات الطارئة أو التطورات أو التصورات غير المتوقعة .

ثانيا : عدوى المواقف

تذكر جيدا ويمكنك اختبار ذلك عمليا أن موقف المتحدث يسبب العدوى للجمهور : اذا تثاءب فسوف يتثاءب الجمهور : اذا كان موقفك عدائيا فسيصبح الجمهور عدائيا ،وإذا كان موقفك وديا فسيصبح جمهورك ودودا .

اذا كنت تستمتع بالحديث اثناء القائه فثق بأن جمهورك سوف يستمتع أيضا .اذا كنت مضطربا أومتعبا أو قلقا فسيعانى الجمهور من هذه الأعراض وإذا كان حديثك على وتيرة واحدة ، فيستغرق جمهورك فى النوم وإذا كنت تشعر باللامبالاه أو الضجر ، فيستشعر الجمهور بنفس الشعور وحتى اذا كنت كثير النظر فى ساعتك أو ساعة الحائط وملاحظة الوقت فسيفعل جمهورك مثلك أيضا.

فاستثمر عدوى الموقف فى نقل أحاسيس الصدق والحماســة والإخــلاص الى الجمهور، لاتتردد بعينيك بل إنفذ بهما مباشرة الى داخل كل شــخص ، كـن ثابتـا ومركـزا ومؤمنا لكى تحصل على أقصى قدر من الاهتمام ومن الاقتناع بعد ذلك .

من المعتاد عندما يدندن رئيس الدولة مـع الموسيقى بالنشيد الوطنى ان تجد القاعة كلها تغنى النشيد ، فإذا صمت فإن القاعة كلها تصمت راقب ذلك فى افتتـاح الحفـلات أو المؤتمرات المنقولة بالتليفزيون .

ثالثا : التشتت

كقاعدة عامة يجـب ان تصر على ان تكـون انـت وحـدك بـؤرة الاهتمـام بالنسبة للجمهور ، وعليك ان تنحى جانبا كل ما يمكن أن يتسـبب فـى شـد انتبـاه الجمهـور بعيـداً عنك أو عن حديثك .

فما هى العوامل التى يمكن ان تصرف جمهورك عنك ؟

أنها أى مصدر يؤثر على أى حاسة من حواس الجمهور الخمس ، أى رؤية أو رائحة أو ضجة سواء كانت آتية مـن خـارج القاعـة أو مـن داخلهـا ، الحـرارة الزائـدة او الـبرودة الشديدة المقاعد غير المريحة ، الصور التى تشد الانتباه ، أى خلل فى أجهزة الصـ..

فإذا حدث التشستت نتيجة لبعض العوامل التى لم تكن محسوبة ،وكان وقتـه المتوقـع قصيرا فتوقف عن الحديث حتى يختفى مصـدر التشـتت لآن الجمهـور سـيركز انتباهـه علـى مصدر التستت وسيكون كل ما تقوله وقتئذ عديم القيمة .

واذا حدث وكان الوقت لاسـتمرار التشـتت طويـلا فقـد يكـون مـن الافضـل إنهـاء الحديث ، فمثلا اذا كان اللقــاء خلويـا وهطـل المطـر فجـأة أو اذا انقطـع النـور و لم تكـن

الإضاءة البديلة كافية ، لأن الإضاءة غير الكافية قد تكون هى نفسها قد تكون هى نفسها مصدرا للتشتت أو لمزيد منه ، فمن الأفضل فى مثل هذه الحالات إنهاء الحديث .

ماذا يحدث لرؤيتك اثناء الحديث المتحمس لعينين مغلقتين ؟

كيف تتغلب على تأثير النوم عند بعض الجمهور؟

أليس من الأفضل ان تخاطب بعينيك وايماءاتك من يجاوره فى الجلوس لكى يوقظة بطريقة لا تجذب انتباه الغير ؟

وأليس من الملائم عندئذ أن تعيد وكأنك تفعل ذلك من أجله بالذات الجزء الاخير أو ملخصا للجزء الأخير من الحديث الذى أغفى خلاله صاحبنا لكى تعيده إلى متابعتك وتريه كم أنت حريص على ألا تفقده ؟

فى أحدى المؤتمرات الكبيرة كان التشتت مصدره عطل مفاجئ فى أجهزة الصوت أدى إلى الاقتصار على استخدام " مايك" واحد للحديث ولما كان اللقاء مفتوحا للحوار بين المتحدثين والجمهور ومقدم البرنامج فقد كان يتعين تداول المايك بين متحدث على المنصة ومقدم للبرنامج يقف عند " الكاونتر "وأفراد جمهور يكونون فى وسط أو مؤخرة القاعة وكان على كل من هؤلاء ان ينتظر حتى يأتية المايك ليأخذ دوره فى الحديث ، لقد سادت الفوضى وفشل المؤتمر لهذا الخطأ غير المقصود الذى كان من الممكن تلاقيه بجهاز احتياطى للصوت، وضاع فى الهواء كل الجهد وكل الوقت والمال الذى أنفق من أجل المؤتمر .

رابعا : إتركه للذئاب

ماذا يحدث لو اكتشفت أن هناك أحد الأشخاص لم يندرج فى تيار الجماعة و لم تفلح أنت فى جذب اهتمامه للإصغاء إليه ، كما لم تنجح محاولتك فى تحييده ليكف عن

الصوت او الحركة ، وبدأ يأخذ بعض المواقف التى من شأنها ان تصرف الجمهور عنـك أو تشككهم فى جدوى وصدق ما يقال هل تتركه وشأنه وتستمر متجاهلا إياه ؟

هل تعاقبة انت بتدخل مباشر منك حياله؟

فى الحال الأول قد يستمر ويتمادى الى حد إفشال اللقاء !

وفى الحال الثانية قد يكسب تعاطف الجمهور معه ضدك !

فكر فى حال ثالثة تنجح أنت فيها فى تأليب الجمهور ضده ودفعه الى الخروج او السكوت تلك الحال هى ما يطلق عليها تعبير " إتركـه للذئـاب " اى دع الجمهور يفترسـه وسيفعل ذلك اذا أحس بالتعاطف معك هذا الإحساس أنـت وحدك المسئول عـن تنميتـه منذ البداية سواء وجد مثل هذا الشخص أو لم يوجد ، عليك عندئذ فقط أن تجعل الجمهور يحس أن هذا الشخص يضيع وقته أو يميته أو يستهذئ به ، فمتى أحس الجمهور أن شـخصا بعينه يحرمه من الاستمتاع . ! يقال وبما جاء من أجله أى إذا نجحت فى تحويل المواجهة مـع هذا الشخص منك الى الجمهور فسوف يفترسه بلا جدال يمكنك أن تقول :

ليس لدى ما يمنعنى من الحديث الخاص معـك إلا حـرص على وقـت الجماعـة ..!! ويمكننا أن نناقش هذه المشاكل الخاصة عقب انتهاء الحديث العام حتـى لايضيـع وقـت كـل هؤلاء الاخوة فى الاستماع إلى مسائل لا تعنيهم ...

- أو ...أنت تأخذ من وقتى وأنا أريد أن أعطيك أياه ..ولكن ما ذنب هذا الجمهور كله ؟!

- أو ... هل يحب احد السادة الحاضرين ان يجيب على هذه الجزئية التى يثيرها الزميل ؟!

عندئذ سوف تتحول انت من موقف الخصم الى موقـف الحكـم وهـذا افضـل لـك كثيرا كيلا تفقد السيطرة على جمهورك ، ومـاذا يحـدث لـو أكتشـفت أن هنـاك أكـثر مـن

شخص يتخذون نفس الموقف و لم تفلح في جذبهم او استمالتهم اليك لا بالحديث ولا بالتركيز في عيونهم ، وربما لأن بعضهم يرتدى النظارات الشمسية ؟

قد يكون الأوفق استدارتهم للحديث بطريقة لطيفة ، حاول ان تعثر على مجال مشترك معهم على وجه الخصوص .

هل يتفضل الزميل الذى يرتدى النظارة الشمسية بالتعقيب او بالإجابة ؟

تأكد من اختفاء النظارات الشمسية بعد حين ثم استأنف الحديث وأنت فى وضع السيطرة على جمهورك !

خامسا : علاج الاسئلة وأخذ الرأى :

- اذا كنت ستطب من الجمهور ان يوافق على وجهة نظر لا تزال محل خلاف فلا تبادر بطرح طلبك هذا صراحة .

إدفع الجمهور لأن يوافق معك على بعض الأجزاء التى ليست محلا للخلاف اولا ، ثم على الاجزاء التى من السهل تقبلها ثانيا وعندما تتكون لديك ولدى الجمهور مجموعة من الفقرات الايجابية فاعتبرها مدخلك الى الجمهور بالجزء من الموضوع الذى يمكن أن يكون محل خلاف ثالثا .

- واذا كنت ستطلب من الجمهور إبداء الرأى برفع الايدى وترغب فى الحصول على أغلبية فى إتجاه معين فأبدأ فى طلب التصويت برفع الايدى على وجهة النظر المعارضة اولا. لماذا؟

لان الاشخاص غير المتحمسين أو غير المبالغين بهذا الخصوص ستردد دون فى رفع أيديهم أولا ، وعندما تطلب من المؤيدين رفع أيديهم فسوف يرفع عدد كبير من هؤلاء أى من غير المتحمسين او غير المبالين أيديهم لانه لا يوجد لديهم اختيار ثالث فاذا كان

هذا تصويتا نهائيا فسوف يتسبب هذا النظام النفسـى فـى طرح الاسئلة واخذ الرأى فـى إحداث فارق كبير فى الاتجاه الذى تريده .

- وإذا سئلت سؤالاً ليس له إجابة لديك فلا تلجأ الى التخمين هناك عدة اختيارات متاحة لديك غير التخمين :

(١)تستطيع ان تسأل انت عما يقصده السـائل بسؤاله فإذا كان السائل يعرف الاجابة فسيدلى بها فى سياق شرحه لما يقصده بسؤاله لكى يستعرض معلوماته .

(٢)تستطيع أن تلجأ للجمهور وبالذات بعض ذوى الخبرة او الذكاء فيه ، وذلك اذا كان لديك الوقت لإطالة المناقشة .

(٣)تستطيع ان توجه الشكر للسائل لالقائه الضوء على هذه النقطة وتعد بتفصيلها للسـائل فيما بعد - لكن ينبغى ان تفعل ذلك فعلا فيما بعـد وذلك اذا لم يكن لديك الوقت لإطالة أمد المناقشة .

سادسا : تأثير المظهر :

عن الفيلسوف سيروس (٣٢ ق.م) " المظهر الجميل توصية صامتة " ويصدق هذا القول الذى قيل منذ أكثر من ألفى عام كما يصـدق اليوم وبنفس الدرجة ، فبمجرد أن تظهر أمام الجمهور فأنت قيد العرض فـإذا كان مظهرك لائقـا واستحسنه الجمهور فقد حققت بداية طيبة فإذا لم يكن مظهرك كذلك فقد وضعت بنفسك أول عقبة فى طريقك .

وعندما نستخدم تعبير " المظهر " فأننـا نعنى به كل ما يتعلق بالأثر البصرى عموما، أى ذلك الاثر الذى يحدثه ظهورك امام الجمهور قبل أى كلام ، نعنى به التركيب الجسدى، الاسلوب فى اختيار الملابس الخاصة فـى الوقوف والجلوس والحركة ، نعنى بل

كل ما يراه الجمهور ، وبطبيعة الحال فـإن المتحـدث لـن يسـتطيع تعديـل شـكله الجسـمانى ولو كان ذلك مطلوبا ، لكنه يستطيع اختيار الملابس التى تتلائم مع طوله ووزنه ولون بشرته وما إلى ذلك ويستطيع أن يتحكم فى إظهار ذوقه فى اختيار ملابسه فلا ترتكب خطأ فادحا بظهورك أمام جمهورك وأنت ترتدى ما يشكل تشتيتا له . ومع ذلك كان الشاعر العـامى المصرى " احمد فؤاد نجم" يصر على الظهور أمام جمهوره وبـالذات جمهـور الأمـاكن الراقيـة وهو يرتدى ملابسه التى تنم عن قاع الفقر والتى نادرا ما يغيرها الا بعد ان تبلى ولكن هـذا المظهر كان جزءا مكملا لشخصيته ولنمط شعره ، وكان الجمهور يستحسنه لانـه كذلـك! ومن هنا نستطيع أن نفهم إصرار بعض القادة والزعماء ذوى الأصل العسكرى على الظهـور أمام جماهيرهم بالزى العسكرى الرسمى المـزدان بالاوسمـة والنياشين وخاصـة فـى المناسـبات ذات الصلات أو المضامين العسكرية رغبة فى زيادة التأثير العاطفى لـدى الجماهير . كـان الرئيس السادات يفعل هذا فينوع بين ارتداء الزى العسكرى والبحرى وزى الشرطة والزى المدنى فى المناسبات المختلفة وطبقا لظروفها .

هنا ايضا المثل القائل بأن الملابس تصنع الرجال ولعلهـا تصنـع النسـاء أكـثر ، ومـن الملائم إذن عندما تكون مناسبة الحديث دينية ان يظهر المتحدث فى شـكل وملابـس تتفـق مع طبيعة المناسبة هناك أيضا عامل حاسم يتعلق بالمظهر العام وهو الاتـزان الشـخصى فمـا معنى إن يعتلى المتحدث المنصة ثم يبدأ بعد تقديمه فى ترتيب مذكراته بينما الجمهور ينتظـر ثم يتململ ويخلع نظارته وينظفها ويرتديها بينما الجمهور ينتظر ثم يعدل وضـع الميكروفـون بينما الجمهور ينتظر هكذا يتلقى المتحدث تأثيرا سلبيا يتنامى معـه احسـاس الجمهـور بـأن محدثه قليل الثقة بالنفس ، هذا اقل ما يقال فيه !

وما معنى أن متحدثا ينحى على المنصة او يقف بطريقة مؤلمة أو متكاسلة أو يوجه حديثه لناحية واحدة من القاعة قد تكون فيها النساء مثل هذا التصرف يعطى الاحساس لدى الجمهور او لدى جزء من الجمهور بعدم الاهتمام وبالاسترخاء التام مما يؤدى الى صرف الإنتباه كلية عن المتحدث ، وهذا أيضا أقل ما يقال فيه !

الوضع الصحيح هو البساطة ذاتها ، الوقفة أو الجلسة المريحة المشدودة ، القامة الموزعة للوزن بالتساوى على كلتا القدمين والجانبين ، النظرة واللفتة التى تروح وتجئ موزعة بالاهتمام بالتساوى على كل المستمعين .

وإذا كان فى المكان الحركة فلا بأس ، ولكن تأكد دائما ان العيون تتابع حركتك وكأن اصحابها يتنقلون معك فى مقاعدهم ومن المهم جدا طالما تحركت ان تستثمر حركتك فى إثارة الحماس .

سابعا : تأثير القاعة :

أنت كمتحدث سوف تفقد كل من لا يراك من الجمهور ، فتأكد من سيادة الأثر البصرى على الجميع ، وسوف تفقد أيضا كل من لا يسمعك فتأكد من سيطرة الصوت على أنحاء القاعة ، هؤلاء وهؤلاء ممن لا يرونك وممن لا يسمعونك سيبقون فى مقاعدهم ويتركون العنان لأحلامهم وأفكارهم الخاصة بعيدا عنك / وربما يدخلون فى مناقشات مع جيرانهم وهذا هو الأخطر فبمجرد ان يبدأ اثنان فى الدردشة فإن العدوى سوف تصيب الآخرين .

تأكد أن الكل يرى وأن الكل يسمع ، ويمكنك أن تسأل : هل تستطيعون سماعى بوضوح فى المؤخرة ، اذا لم تتلق ردا فمعنى ذلك انهم لا يستطيعون،وإذا أردت مزيداً من التأكيد فأطلب منهم ان يرفعوا أيديهم اذا كانوا يسمعون .

لا تتحدث دائما بصوت عال بمبرر حرصك على أن يسمعك الجميع بل يجب أن تملك تنويع الصوت ، فكلما ارتفعت الموسيقى وانخفضت كلما زادها ذلك جمالا، فأجعل صوتك يتراوح ليصل إلى أعلى من المستوى العادى وليصل الى مستوى الهمس ، وتذكر انه اذا استمر معدل الصوت منتظما طوال الوقت فقد تدفع الجمهور الى النوم الهادئ !

هناك شئ مؤكد فى هذا المجال انه اذا كنت نفسك متحمسا بالدرجة الكافية فإن صوتك سيتغير ويتلون بطريقة آلية ودون توجيه منك .

ثامنا : فن تنويع سرعة الصوت :

عندما تبدا حديثك فابدأه ببطء لتترك الفرصة لدى الجمهور ليتعرف على صوتك من جهة ولضمان فهم صحيح وكامل لمقدمتك الجيدة من جهة اخرى .

بعد الدقائق الاولى ، دع صوتك يأخذ سرعته العادية ، ولكن لا تستمر على ذلك المنوال طوال الوقت ، فعندما تصل الى فقرة أقل أهمية نسبيا فأسرع وعندما تصادف الفقرات الأكثر أهمية فأبطئ بل قد تجد انه من المفيد انت تعيد الفقرة الجوهرية التى ستؤسس عليها ما بعدها ، عندئذ تأكد من تأثيرك فى الجمهور ، توقف ثم عد الى البطء وبالتدريج خذ سرعتك والواقع أن السرعة التى تتنوع بطريقة مؤثرة تتيح لك ميزتين :

_ **الأولى** : أنها تضفى عنصر التشويق على أسلوبك .

– **الثانية** : انها تتيح لك التركيز على ما هو جوهرى فى حديثك وعليك فى كل الاحوال ان تراعى ان كل جمهور يتكون من أناس مختلفين فى درجات الذكاء وبالتالى فى القدرات ، فالأغلبية متوسطة الذكاء وبعضهم فوق المتوسط والبعض تحت المتوسط فإذا كنت شديد البطء فقد تصيب الأذكياء بالملل ، واذا كنت شديد السرعة فقد يتخلف الكثيرون عن متابعتك ، فإذا تنوعت سرعتك فسوف تتيح لنفسك أن تنتشل بعض من يتخلفون هنا أو هناك وأن تلاحق البعض ممن يتقدمون هنا او هناك بحيث تستحوذ دائما على كل الاهتمام النشط من كل فرد من الافراد الحاضرين .

تاسعا : فن تنويع مقام نبرة الصوت :

التغيرات فى مقام ونبرة الصوت هى ملامح لشخصية الصوت وهى وسيلة لنقل المعنى المباشر والايحاء بالظلال وأحيانا تغيير معنى الكلمات إلى عكسها .

والمستمع عندما يرى ويسمع النبرات وهى تتحول وتتبدل من الرجاء الى التحذير ومن التهدئة الى الغضب ومن التساؤل الى الإجابة ومن الحب الى الاحتقار فسوف يتابع محدثه بكل ما يملك من قدرات الحواس وان خطابا يلقى فى حشد من العواطف ويتعرض للحب والكراهية والخوف والغضب والسخط والرضا والفكاهة والرثاء فى اطار يعكس تباين الصوت ومقاماته وتعبيرات الوجه وحركات الجسم لتجسيد تلك العواطف بالضبط لهو قمين بأن يؤثر فى المستمع تأثيرا لا ينسى مدى الحياة .

أنك تستطيع ان تستشف معانى كلمات لغة مجهولة من خلال طبقة الصوت الذى تسمعه ونبرته والطفل يبدأ فى تمييز المعانى من خلال متابعة لطبقة الصوت ونبرته ، بل أننا

نضحك أحيانا عندما نستمع الى طفل يجيد تنويع صوته معبرا عن معانى هى أكبر من سنة ولكنه يقلد بها الكبار ويقولها بطريقة طبيعية كما يقولها الكبار لنتعلم من اطفالنا كيف نكون طبيعين .

دع طبقة الصوت لديك اثناء حديثك الشيق تتراوح بين الهمسة والصيحة ودع سرعتك تتردد بين بطء وتلقائية وتدرج الشروق وبين سيل الماء الجارف عندئذ تضفى على صوتك خصيصته المتفردة المستقلة وجماله الآخاذ .

عاشرا : دفء الحديث

عندما يطلب من البعض أن يتحدثوا أمام جمهور يجدوا أن هذا الطلب كما لو كان طلبا لدخول معركة ومع ذلك فإن هؤلاء البعض لديهم الاستعداد الدائم والمستمر بل والمحبب للدخول فى مناقشات ثنائية او ثلاثية مع الآخرين . ترى ما هو الفرق ؟

الفرق هو القدرة على أن يكونوا طبيعين ، تلقائيين ! بلا عائق الفرق هو استبدال تصور المحادثة بتصور الخطابة !

وهو استبدال وهمى لايتعدى الشكل فقط ، فأنت فى مواجهة الجمهور تتحدث مع افراد مثلك ، مع واحد او اثنين او ثلاثة أو أكثر من هؤلاء الذين تحب أن تتحدث معهم ، فقط خصص لكل مستمع جزءا من حديثك وخص كل منهم بابتسامتك الودودة وانت تنظر فى عينيه وكأنك تحدثه وحده وحافظ على اتصالك الصوتى والعاطفى مع كل واحد على حدة ، فعندما يسود هذا الجو من الدفء يسمح لتيار التفاعل بأن يسرى منك الى الجميع ومن الجميع إليك ، واستخدم أقل قدر ممكن من "أنا" واستخدام قليلا الضمير " أنتم" واستخدام كثيرا الضمير" نحن" لأنه من الصعب على الجمهور أن يعادى

الضمير "نحن": وهو جزء منه لكن من السهل عليه معاداة الضمير الماثل أمامه " أنـا" كمـا ان الضمير "أنتم" يعزل بين المتحدث وجمهوره .

حادى عشر : الايماءات

فى التمثيل الصامت " البانتوميم " نعلم ان الممثل يخاطب ويحـاور جمهوره دون ان ينطق كلمة واحدة ، فهو يستخدم يديه ووجهه وجسمه لينتقل الى الجمهور كل ما يريـد التعبير عنه من مشاعر واحاسيس وكأنه يحاول دائما ان يطبق المثل القائل بـأن الإنسـان يعجز عن الكلام عندما يصل إلى قمة لحظات الإثارة .

هذه الإيماءات هى لغة الجسد ، هى الحوار يستخدم فيه المحاور ملامحـة الجسـدية فـى التعبير عن مشاعره ، هى لغة الايدى والملامح والأعضاء . مارس هذه التجربـة ، استمع الى شخص او حتى الى نفسك وانت تتحـدث واضعـا يديـك فـى جيوبـك مـرة ثـم الى نفـس الحديث بمعونة يديك فى التعبير وعاين الفرق بنفسك لكى تجيب على التساؤل :

ما الذى يجعل المتحدث يقف امام جمهوره مستخدما قدرات الأحبال الصوتية وحدها بينما فى استطاعته ان يسـتعين بعشـرات الإيمـاءات المـميزة والموحيـة للوجـه واليـد والجسـم وباستخدام العيون والحواجب والفم واللسان وكل عضلاته الوجه والذقن والرأس والأصـابع والأيدى والأرجـل والسـيقان وكـم هـائل مـن الابتسـامات والتكشـيرات . تذكـر أشـهر الإيماءات فى التاريخ والتى أثارت عاصفة من الجدل حال حدوثها ، تلك التى فعلها رئيـس الوزراء خرشوف فى اثناء إلقائه لخطابه فى الأمـم المتحـدة حـين انفعـل حماسـا جعلـه يخلـع حذاءه ويدق به بعنف على منبر الخطابة، تذكر تلك الإيماءة الشهيرة فقط لكن لاتمارسها !

مارس الإيماءات المعبرة عن كلماتك وبشكل طبيعى وحاذر من استخدام تلك الايماءات المنقولة عن ظروف اخرى أو عن اشخاص آخرين لان ذلك يدمر الأثر الذى تتوق الى إحداثه .

تذكر ان مجرد إيماءة " خفض إبهام اليد " كان تعنى أيام الرومان نهاية حياة شخص ما .

وأن إيماءة هز الكتفين مع رفع راحة اليد تعنى " ما الذى يمكن فعله " وكأنها لغة عالمية يفهمها كل متلقى فى كل انحاء العالم الإيماءات اذن هى لغة العالم بأسرة والمتلقى الأصم يكاد يستطيع فهم مضمون الخطاب من مجرد مشاهدة هذه الإيماءات .

ثاني عشر: كيف تقف ؟!

إذا اتيح لك ان تتأمل الطائر والزهرة فسوف تستطيع بوضوح ان تعرف مغزى هذه الكلمات ان الطائر ينطلق من زهرة ، وقبل ان يصل الى كل زهرة يتوقف فى منتصف الطريق قبل ان يحلق مرة أخرى ليضع منقاره الرفيع داخل الزهرة ، لقد توقف الطائر قبيل الحركة الايخرة ليكون اكثر تأثيرا .

إن الوقفة او غيابها تغير معنى الجملة تأمل هذه الجمل وموضاع الوقفات فيها :

١- آسف انتهى كل شئ انتهى .. يبدو المعنى محيرا من رفض الاستجابة إلى الرثاء والحزن والندم .

٢- آسف .. انتهى كل شئ ... انتهى .. تركز على معانى الحزن والافتقاد والندم .

٣- آسف انتهى .. كل شئ انتهى .. تركز على معنى الرثاء ورفض الاستجابة واستمع الى مذيع نشرة الاخبار وتعرف على الفرق بين :

" هنا القاهرة " وبين " هنا... القاهرة "

حاول أن تتعرف على مواقع الوقفات لكى تكون أكثر تأثيرا ولكن لا تستخدم الوقفات بعد جملة غير واضحة أو قد يساء فهمها توقف بطريقة طبيعية وتذوق صمت الجمهور بعد وقفتك لتعرف مدى استجابته،وتحسس توقع الكلمات التالية لديه ثم إستأنف.

ثالث عشر : إتصال العيون

بعد الصوت ، فإتصال العيون هو أثمن ما تملكه من أدوات ! عندما تحادث شخصا ما ، أو عندما تستمع الى حديثه ركز على عينيه فإتصال العيون يحدث السحر فى تعميق الحديث .

أنت تستمد قوتك وأنت تتحدث من النظر فى عينى المستمع إليك من جمهورك وجمهورك يستمد اقتناعه منك وعندما تؤدى جيدا فسيخبرك جمهورك بذلك عند التقاء عينيك بعينى الواحد تلو الاخر ، سيقول لك كل منهم بهذه اللغة التى لا تعرف الكذب "احسنت".."استمر""ما أروعك" .. " أنا معك تماما " " من فضلك ..أعد هذا المقطع الأخير".

كل ذلك بغير كلمة واحدة ، فإذا لم يجر اتصال العيون اثناء الانتقال من وجه الى وجه فلا شك ان هناك خطأ ما .. قد تكون العيون مغلقة أو مستغرقة فى أحلام اليقظة ، أو سارحة عبر الأشجار والنافذة ، هناك مع شئ آخر أشد تشويقا وإثارة .

عليك تصحيح الخطأ من فورك ربما بأن تتحمس أكثر او تزيد من حيويتك ليستقر اتصال العيون .

والعين هى مرآة الروح ، هى النافذة المطلة على ما بداخل الانسـان ، ومـن الصعـب ألا تقال الحقيقة فى ظل اتصال العيون ، اذا لم تكن تنظر الى عين من تحدثه فمـن السـهل أن تكذب أو تتجمل او تخاف ! وقديما كان يقال لنا ونحن صغار :

هل هـذا صحيـح ..." هـات عينيـك فىعينـى لأعـرف " فـإذا كنـت تريـد حقـا ان يصدقك من يسمعك فهات عينيك فى عينيه ! كذلك يمكنـك ان تقنـع كـل مسـتمع بـأنك تتحدث معه شخصيا ، وعندما تتجول بعينيك بين مستمع يجلس فى الصف الخلفى ومستمع يجلس فىالوسط وثالث فىالمقدمة فكأنك فى الحقيقة أوفى الخيال تتحدث وانت تتجـول تمعهم فىالحدائق المعلقة !

سوف تضفى فكرة موحدة ، تيار واحد مـن مزيـج مـن أريـج الحدائـق يؤكـد لكـل واحد على حدة انك تتحدث معه وكأنكمـا علـى انفـراد . ثمـه أمر آخـر وهـام ، وهـو ان اتصال العيون هو وسيلة هامة لضبط ايقاع الجمهور والسيطرة علـى ردود الفعـل لديـه .ان المتحدث الجيد يبحث فى عيون جمهوره عن أنصاره ويجمعهم حوله وحول افكـاره ولايـترك الشخص الابعد أن يتأكد من استجابته فينتقل الى غيره ريثما يعود إليـه مـن جديـد ، أنهـا حلقات عميقة المغزى ولا تنسى ، لحظات من المتعة اللانهائية التى يدوم ذكرها طول العمر، وهنـاك مـن النـاس مـن يتذكـرون دائمـا عندمـا يؤرخـون فـى أحـاديثهم الخاصـة لأنفسـهم وللآخرين:

" فى هذا اللقاء أنا قلت كذا وكذا وكذا .. "

تاريخ ما أهمله التاريخ يظل نابضا فى نفس المتحدث يقصه ويحيكه ويعيده فى كل مناسبة وأحيانا من غير مناسبة ! وانت تتجول بعينيك اذا صادفك تعبير ساخر فهذه الاشارة تعنى الحاجة الى الاستفاضة فى الشرح كأن لسان الحال اقصد عينى الحال تقولان :

"أسف .. زدنى ايضاحا من فضلك " وإذا حدث تعبير قلق فهذه الإشارة إلى الاسراع قليلا ،وإذا كانت العيون تهرب منك فهذه الاشارة تعنى وجود خطأ ما واذا كانت العيون مثبتة عليك وعلى عينيك فهذا يعنى انك عثرت على المدخل المناسب لمواصلة الحديث وهكذا فإن العيون التى ترد على دفء الاتصال بدفء مماثل فهى تعبر عن فهم وقناعة واقتناع كامل .

رابع عشر : التغذية الإسترجاعية :

دائما توجد طريقتان للتعامل مع أى عامل ، مع أى عنصر ، مع أى مشكلة : طريقة خاطئة وطريقة صحيحة .

الطريقة العشوائية الاولى أى بدون وجود نظام محدد للتعامل وهنا ترتكب الاخطاء العديد ويبدد الوقت والجهد والمال ، قد نحصل على بعض النتائج الايجابية المؤقتة بطريق المصادفة او بحكم التجربة والخطأ كما يقال ولكن هذه هى الطريقة الخاطئة .

كان لدينا أستاذ ناقد وحاقد علىاسلوب الادارة المصرية وكان يقول : " هناك فى العالم كله أساليب متنوعة فى الإدارة " الإدارة العلمية ، والإدارة بالاهداف ، الثورة الإدارية ولكننا فى مصر نعرف نوعاً آخر من الإدارة هو : الإدارة المصطبية!" وكان لدينا أستاذ ناقد وغير حاقد كان يثنى على أسلوب الادارة الامريكية فيقول : " هناك حديث مشهور لاحد رواد الإدارة الامريكية يقول فيه :

" خذوا مصانعنا ، خذوا مزارعنا ، خذوا اموالنا .. ولكن اتركوا لنا إدارتنا فسوف نستعيدها من جديد "

نعني هنا الطريقة العلمية الصحيحة بخطواتها المعروفة : نستعرض الموقف – نحلل النتائج – نقترح الحلول – نختار – أفضل الطرق – نضع خطة العمل – نتابع التنفيذ .

وعملية التغذية الاسترجاعية هذه فى جوهرها عملية متابعة تعنى الحصول من الجمهور على المعلومات المتصلة بكيفية أى تغذية استرجاعية لما قيل وكيفية قوله وشكل استقباله . وهناك طرق لجمع هذه المعلومات وهذه الطرق تضمنها مادة علمية تستخدم لتقييم الاداء الحالى ولتخطيط الأداء فى المستقبل ، ومن هذه الطرق عمل الاستفتاءات عن كيفية تقديم الحديث أو الخطاب وأثره بهدف قياس رد الفعل أو صدى الخطاب عند الجمهور ومن هذه الطرق إعداد قائمة للمراجعة مع الجمهور ، ومنها عمل تقييم مع الجمهور بشكل مباشر ومنها حمل صندوق لتلقى الملاحظات والاقتراحات .

وخلال مراحل التنفيذ أى خلال إلقاء الحديث يمكن استخدام بعض هذه الوسائل وغيرها لقياس رورد الافعال بالنسبة للأجزاء والتى قيلت من الخطاب أو الحديث ومناقشتها مع الجمهور للبناء عليها فى الأجزاء التالية أو فى الخطاب اللاحق حيث تجرى عملية الحذف او الإضافة أوالتغيير طبقا لذلك ولهذا نؤكد من جديد على ضرورة المرونة عند وضع الملخصات وإعدادالخطاب لامكان ملاحقة نتائج المتابعة ومعالجة انحرافات التنفيذ.

خامس عشر : تطوير الحضور :

يولد بعض الاشخاص ومعهم حضورهم الخاص ، لكن الغالبية تكسب حضورها من الحياة .

وانت يمكنك بدورك ان تطور حضورك الخاص في الاتجاه الذى تريده . الامر لايحتاج لأكثر من التنمية المستمرة لثقتك بنفسك وهذه لا تحتاج لاكثر من التنمية المستمرة لسيطرتك على قدراتك وهذه بدورها لا تحتاج لاكثر من التعرف على هذه القدرات فى البداية وبناء التراكم عليها باستمرار .

الفصل الخامس

المحاذيـــر

توجد بطبيعة الحال بعض المؤثرات التى لو تركت وشأنها لأثـرت تأثيراً سلبياً على المتحدث وعلى خطابه ، يمكنك أن تحرص دائماً على تصحيح هذه المؤثرات كلما تـراءت لـك ، كما يمكنك أن تكلف من يجلس وسط الجمهور لاكتشاف بعض هـذه الملاحظـات التـى قـد تغيب عنك وذلك للاستفادة من تلافيها فى المستقبل ، وربما فى الحال .

أولا : أخطاء النطق وأخطاء اللغة

قد لا تدرك أنك تخطىء فى نطـق بعـض الكلمـات أو الحـروف أو أنـك ترتكـب أثنـاء الحديث بعض الأخطاء القاصمة فإذا اخبرك أحد بذلك فبـادر بتصحيحهـا ولاحـظ أن السـبب فى ارتكاب هذه الأخطاء عادة يرجع إلى عادة الاهتمال فى الحديث أو عـدم الأهتمـام بمراعـاة النطق الصحيح وعليه فالأمر قد لا يعدو إعـادة تنظيـم القـدرات النحويـة لاحـظ أن اسـتخدام بعض الكلمات ذات الحـروف المتشـابهة المخـارج والمزدوجـة بشـكل متقـارب قـد يـؤدى إلى اختلاط واختلال النطق بها وهل تتذكر تلك العبارات التى كنا نتسابق فى إمكـان النطـق بهـا ونحن صغار دون خلل بشكل سريع من أمثال :

" قيمص نفيسه نشف ، لسه ما نشفش " .

أو " طبقنا طبق فى طباق طبقكم "

قريب من هذا ما ينبغى أن نتدرب على ممارسته بشكل جيد ، ألم أقل لك من قبل قليل: ما أكثر ما يجب أن نتعلمه من أطفالنا !

ثانيا: التعبيرات الخارجة والمبتذلة

قد تضحك نسبة كبيرة من الجمهور لكلمة خارجة أو نكتة مبتذلة ولكن هذا الضحك لا يساوى الأثر السيىء الذى يدوم بعد زوال مفعول النكتة ، ليس من حقك الحصول على ميزة على أفراد جمهورك لموقعك كمتحدث ، ترى ماذا يكون موقفك لو أن الذى قال تلك النكتة كان أحد أفراد الجمهور ؟

وبالرغم من أن الاكثرية قد تضحك ولكن القلة التى سوف تشعر بالأسى لسماع ما يخدش الحياء سوف تكون على حق ومن الحق أن ترجح كفتها على كفة الاكثرية لانهم لم يجيئوا للاستماع إلى مثل هذه الإباحات ، ناهيك عن الانطباع الذى تعطيه أنت عن نفسك بأنك شخص هزلى!فكيف تطلب من الآخرين بعد ذلك أن يأخذوا منك على مأخذ الجد ؟! .

ثالثاً : إطلع من خلف المنصة

لماذا يمسك بعض المتحدثين بالمنصة ؟

ولماذا يتكىء عليها البعض معظم الوقت ؟

أن التفسير النفسى لذلك لايخرج عن تفسير جرى الطفل الصغير وتشبثه بثوب الأم ، أنه يريد أن يلجأ إلى حماية تحول بينه وبين هذا الشىء الذى توهم أنه يهدده ، فهل أنت تعتبر جمهورك عامل تهديد لك لكى تلجأ إلى حماية المكتب أو المنصة منه ؟!

لماذا يخاف المتحدث من الجمهور ، انهم لن يرمونك بالبيض أو الطماطم وغاية ما هناك أنهم قد ينصرفون عنك ، فإذا كنت ترى أنك تحرص على مستقبلك أو إجادتك فالأجدر بك

أن تحب جمهورك لا أن تخشاه . فاذا نظرت إلى الجمهور على أساس أنه يشكل تهديدا لك فلن تجيد الحديث معه ، سوف ينعكس شعورك من خلال صورتك وصوتك وحركاتك على كل مستمع ، وسوف يعرفونك بالتأكيد ، ولكن إذا اعتبرتهم أصدقاء وحاولت أن تتصل بهم وتصل إليهم برسائلك الصوتية والمرئية فسوف تجد نفسك طالعا من خلف المنصة لتتعانق مع كل فرد فيهم .

ينبغى أن تبدو مشوقاً ومختلفاًلحظة بعد أخرى .

هل رأيت مباريات الملاكمة ، تابع البطل الحقيقى الذى يلعب ويكسب مباراته وهو يبدو أمام خصمه فى كل جوله كما لو كان مقاتلا مختلفاً عن سابقة ، فمرة يأخذ وضع المنحنى ومرة يعتدل ، وفى جولة يتحرك إلى اليسار وفى جولة أخرى يتحرك إلى اليمين ، ومرة يسدد بيمناه ومرة بيسراه وهكذا .

أنت طبعا لا تلاكم الجمهور ، ولكنك تلاكم الصعوبات التى تحول بينك وبين من تحب ، وتلاكم التحديات التى تمنع وصولك إلى قمة الابداع والاقناع وأيضا تصارع القلق والملل الذى قد ينتاب جمهورك وتنازل الأفكار التى تريد تغييرها لديه ومن أجلك ومن أجل ذلك يجب أن تبدو مختلفاً لحظة بعد لحظة لكى تثير التشوق والتشوف والفضول لاكتشاف كل الابعاد الممكنة لديك ، لدى هذا المتحدث الذى يحمل أبعاداً متعددة وطاقات حية متجددة .

رابعاً : لا تعبث بالأشياء

إذا كنت تستخدم النظارة الطبية فلا تعبث كثيراً بها، وهناك من يضعها عند مراجعة الملخص أو الملاحظات ثم يخلعها عند الحديث ويعيدها عند مراجعة الملخص أو الملاحظات ثم يخلعها عند الحديث ويعيدها مرة أخرى عند المراجعة .ثم يبدو الأمر مثيراً فيطويها ويعيدها أو يعيد فتحها ، ويدخلها فى جيبه ويخرجها من جيبه وهكذا ينصرف معظم الوقت إلى العبث بها.

وهناك من يظل يلف الخاتم الذى يلبسه فى اصبعه حول إصبعه أو ينظفه أو يلمعه باليد الأخرى طوال الحديث أو يمسح بمنديله أو يفتح ويقفل أزرار سترته أو يعبث بالأشياء التى أمامه ذلك كله يدفع الجمهور إلى متابعة هذه اللعبة الظريفة التى تأخذ المتحدث منه وبذلك ينصرف عن متابعة الحديث نفسه !.

فاذا كنت تجلس إلى جوار متحدث آخر إنتظاراً لدورك فى الحديث فلاتأخذ الوقت فى التأمل فى الأشياء المحيطة بك أوحتى فى مراجعة مذكراتك، يجب أن تظهر بمظهر المستمع الجيد لكى يبادلك المتحدث الأول نفس الاهتمام ولكى لاتعطى أنت الاشارة للجمهور ليفعل مثلك.

خامساً : لا تحفظ حديث

حفظ الحديث يشبه اللعب بالمتفجرات ، فإذا نسيت كلمة واحدة فقد وقفت ، وقعت وانتهيت ، قد لا تستطيع بعدها أن تنهض من جديد وسوف تواجه هذه الكارثة لو حدث شيء غير متوقع أدى لنسيانك الكلمة المفتاح - وقوع كرسى فجأة يستطيع أن يسبب ذلك ، مقاطعة من شخص ، وصوت فرقعة بالخارج .... إلخ .

من المناسب طبعاً أن تعرف كلماتك الافتتاحية والختامية قريبا من الحفظ ، وأنت تحفظها استعن بأكثر من بديل للطوارىء وأكثر من كلمة لتؤدى نفس المعنى ، ومن المناسب أيضا أن تعرض بعض الاقتباسات المناسبة ولكن يبقى أن معظم حديثك يجب أن يأتى مرتجلاً ، فتلتقط المفاتيح من الملخص ثم تطير بها كما يطير الطائر ، ترتجل المعانى والأفكار والكلمات وتطور حديثك باستمرار وتعود لالتقاط غيرها .

لا تلقى بالا إلى الكلمات ، بل ركز على الحقائق والأفكار والمعانى سوف تأتيك الكلمات طائعة مختارة .

وأيضا تجنب قراءة الحديث أمام الجمهور ما لم يكن ذلك ضروريا فقراءة الحديث تلغى تقريبا كل مقومات الحوار بينك وبين الجمهور تلك المقومات التى سودنا من أجلها الصفحات

السابقة ، كما أن القراءة تقطع الأتصال بينك وبين الجمهور وتجعله يتصور أنك لا تعرف أو لا تهتم بكيفية أن تقول ما تريد أو أن تقوله أو أن الجمهور لا يستطيع أن يفهم ما تود قوله إلا بهذه الطريقة كذلك تؤكد أمام جمهورك إيمانك بسيادة ملكات الحفظ والاستظهار على ملكات التفكير والابداع وهذه كلها أمور خطيرة العواقب .

سادساً : لا تعلن عن بضاعتك في أول كلمة

كثير من المتحدثين يبدو أن حديثهم بالاعلان عن موضوعهم أو يذكر العنوان وهذا أمر شديد الخطورة بعيد الأثر لماذا؟

لأنه قبل بدء الحديث فإن أغلب الجمهور يكون منشغلا فى الأحاديث الجانبية "الدردشة" وعند بداية الحديث يتحول نصفهم فقط للإنصات لما سوف يقوله المتحدث وأما النصف الآخر فانهم يحولون حديثهم إلى همس وفى هذه الظروف فإن الاعلان عن السلعة سيقابل بعدم اهتمام أولى ومن ثم يتجه الكثيرون إلى عدم الحماس التام للاستماع وقد ينتاب البعض المشاعر غير الودية تجاه الموضوع منذ بدايته وإذن فمن المناسب أن نعطى الجمهور وقته اللازم ليحول انتباهه للمتحدث ، لابد من التمهيد ومن أخذ وضع الاستعداد بلغة الجيوش بدلا من الاعلان عن الموضوع فى الحال . قم أولا بإرساء الأرضية المشتركة عن طريق الخلفية التى ستعطيها لجمهورك ثم وباستخدام وسائل وفنون الاتصال الممكنة أعلن عن هدفك وحفز جمهورك للإنصات التام .

سابعا :لا تستفز الجمهور

فى البدء أيضا لا تضع حاجزا بينك وبين جمهورك يصعب عليك فيما بعد اقتحامه ويمنع انسياب تيار التلقى بشكل طبيعى ، لا تسىء إلى الجمهور ولا تهينه ولا تستفزه بأى شكل من الأشكال ولو من غير قصد ، إذا كان هناك مشروبا فدعه يشرب مشروبه ولا تستعجله ولا تنتقد طريقته فى الشراب ولو بتعاليك عنه من خلال تمسكك بطريقة أخرى فى الشراب ربما كانت أكثر رقياً أو ارستقراطية فى تصورك .

لاتستخدم إشارة تعبر عن تحيزك ضد أى جنس أو دين أو لون أو عقيدة أو حتى نادى ولا تستخدم سخرية غير مبررة بشأن موضوع حساس ولا تزدرى شخصاً أو مكاناً أو شيئاً محبباً للجمهور .

والقاعدة أن احتفاظك بجمهورك فوق أى أعتبار .

ثامنا : لا تبدأ بالاعتذار

عندما تفتتح الحديث لاتبدأ بالاعتذار وكأنك تبرر لخطأ ما سوف ترتكبه بالضرورة هناك من يولع بالبدء بالاعتذارات المعروفة من أمثلة :

- الموضوع جاف ..... ولكنى سأحاول أن أجعله شيقاً بقدر الامكان .
- الموضوع طويل متشعب ..... وليس لدينا سوى وقت قصير .
- فوجئت بالدعوة لهذا اللقاء فأتيت دون أن تتاح لى فرصة الاستعداد .
- أننى قادم لكم بعد عناء يوم عمل طويل وشاق .

كل هذا الأعذار وما اشتق منها وما يماثلها تعطى إيحاء قويا لدى الجمهور بأنه لن يتلقى شيئاً ذا قيمة ، أو على الأقل لن يستمتع كما كان يتصور وبالتالى ينصرف عن متابعة لقاء لم يعد له تماما أو لم يؤهل فيه المتحدث نفسه للحديث أو أن هذا الجمهور فى تصور المتحدث هو

جمهور هامشى يمكن الحوار معه دون أى استعداد وفـى هـذا مـا فيـه مـن الاستهانة بـه والـرد الطبيعى معروف ومحكوم بعدم وديته .

البعض يتصور أنه إذا بدأ بالإعتذارات المعروفة تلـك وأجـاد فـإن الجمهـور سـيضع فـى اعتباره أنه مرهق ومتعب و لم يستعد كفاية وبالرغم من ذلك فقد أجاد عرض الحديـث فـإذا لم يجد فلأنه كان كذلك ولكن هذا كله وهم كبير فالمفروض أنك مستعد وإلا لما جئت كمـا أن المفروض أن الجمهور جاهز للتلقى وإلا لما جاء وانك بمثل هذه الإعتـذارات كـأنك تعلـن عـن فساد البضاعة التى تبيعها بأعلى صوتك ومنذ البداية .

تاسعاً: تمالك ثقتك بنفسك

هناك كلمات شديدة التركيز تذكر فى هذا المجال ، إذا لم تنبع ثقتك بنفسك مـن أمـور موضوعية فهى ليست كذلك فإذا كانت الثقة بالنفس تستند إلى إعداد جيد ودراسة علمية فلن يحدث أن تنفرط منك أبدا حتى تبذل أى عناء فى تمالكها ، ستبدو واثقا من نفسك من لحظـة البداية إلى لحظة النهاية وستستطيع السيطرة على آية آثار جانبيـة أو مفاجـآت ، وستنجح فـى تقديم حديث جيد ينسب إليك بالتقدير والإعتزاز .

الفصل السادس

لـزوم مـا يلـزم

يتوقع المتحدث الطموح بعض الصعوبات وبعض المشاكل حتى ولو لم تكن مبررة تبريراً كافياً . هناك تخيل سائد موجود ومصاعب كثيرة تعترض طريق إلقاء حديث رائع ، لكن هذا التخيل نفسه هو الصعوبة الخطرة فى الواقع لأنه يدفع إلى تبنى الرأى السلبى ويحول دون تفتح عوامل الابداع الموجودة فى الحقيقة .

وفيمايلى سأحاول أوأن أوضح كيف يمكن إزالة هذه الحواجز الوهمية بهدف الوصول إلى وضع أكثر ملاءمة وأكثر عملية عن طريق تحويل هذه الحواجز النفسية ذاتها إلى عوامل نفيسة للغاية تسهم فى تحقيق الهدف المنشود .

أولا : الاضطراب العصبى

لنحاول أن نتفهم بداية ماذا يعنى مصطلح الاضطراب العصبى من خلال التجربة التالية:

أنا شخصياً أحب الأرقام التى تكون مضاعفات للرقم ٣ولا أعرف ما هى الأرقام المحببة إليك. لنفترض أنك تقوم بالتدريس لمجموعة من الدراسين ، يمكنك أن تدعو فرداً من المجموعة لإلقاء حديث قصير فى ثلاث دقائق عن أى موضوع تختاره وأنك سوف تعلن عن اختيار المتحدث عشوائياً ، فقط قل أن الدارس الذى تشير إليه عندما تصل إلى رقم ٢٧ سيكون هو المتحدث

الذى وقع عليه الاختيار ، وابدأ العد وعندما تصل إلى رقم ٢٤ توقف واطلب من المجموعة أن تتبين ما إذا كان البعض يعانى من بعض الأعراض المرضية مثل :-

١- عرق اليد وتحت الابطين .

٢- ضربات النبض السريعة .

٣- إضطرابات المعدة أو الأمعاء .

٤- جفاف الفـــــم .

٥- ضعف المفاصل .

٦- غُصة فى الحلق .

قل لهم عندئذ أن الذين عانوا من هذه الأعـراض أو بعضهـا هـم أشـخاص طبيعيـون وأن هـذه الأعراض هى علامات **الاضطراب العصبى** .

وان الذين لم يعانوا من آية تغييرات جسدية هم فى الواقع أغبياء جدا لأنهـم لم يستشـعروا أى إحساس عصبى وأما أنهم بلداء جدا لا يهتمون بأداء أى عمل جيد .

هذه طريقة خاصة من أعمال وليم ماكولاف تؤكد علـى قيمـة وطبيعيـة الاضطـراب العصبـى ولقد تعرفنا من خلال هذه التجربة على طبيعة العصبية فما هى قيمتها ؟

- هى الوسيلة التى تزودنا بها الطبيعة لتهيىء أجسامنا للطوارىء .
- وهى الوسيلة المعبرة عن زيادة الحساسية لدى حواسنا .
- وهى الوسيلة التى نتمكن بها من الإستجابة السريعة للأفعال بردود الأفعال .
- وهى الوسيلة الطبيعية لقبول ومواجهة التحدى .
- وهى اخيراً التعبير الطبيعى عن الخـوف باعتبـاره عاطفـة طبيعيـة تستثيرها الحـواس عندما نواجه الخطر .

ما هى اذن التغيرات المصاحبة للعصبية والتى تحدث فى وظائف الأعضاء ؟

ما هى هذا التغيرات التى يمكن استثمارها للوصول إلى أفضل اداء فى مواجهة التحدى والخطر ؟

- عندما تدرك احدى الحواس موقفاً خطراً فانها ترسل رسالة تحذير إلى المخ .
- ينقل المخ الرسالة إلى الغدة فوق الكلوية لافراز الادرينالين وهى مادة الطوارىء المنشطة .
- يندفع تيار الدم حاملا الادرينالين إلى القلب فينشط عن معدله ويضخ الدم بسرعة مما يسبب زيادة معدل دقات النبض .
- تزيد بالتالى كمية الدم التى تصل إلى العضلة المعنية بالاستجابة وللحواس فنستطيع أن نرى ونسمع ونتذوق ونشم ونشعر ونفكر بشكل أفضل .
- هذه الاستجابة الفورية تحدث لكل الأشخاص الطبيعين وتشكل استثماراً لابد من الاستفادة منه لمواجهة التحدى والخطر بحشد مضاعف من الامكانات .

فهذه التغيرات اذن هى أمور طبيعية من المفيد الاستفادة منها وليس من المفيد مقاومتها .

أن القائد الذى لا يشعر بالقلق والتخوف إبان المعركة من الأفضل له أن يعتزل والنصيحة التقليدية التى يمكن تقديمها فى هذا المجال لا أكثر من :

" لا تخف من أن تكون خائفاً "

المسألة التى تعنينا بالدرجة الأولى هى كيفية استنفاذ هذه الشحنة الزائدة من العصبية فى الإجادة .

وكل نشاط هام ومؤثر يقوم به الانسان لابد أن يسبقه قدر من الخوف والقلق والتوتر والعصبية إلى فقدان الشهية ، ولكن المحاذير هنا قد تنبع من أن الخوف وهو أمر طبيعى وليس استثناء إذا أصاب الانسان بالشلل فهذه هى الكارثة وإذا امكن السيطرة عليه فهذه هى نقطة الانطلاق التى لا تقدر بثمن .

ثانيا : الخجل

الخجل أيضا إحساس طبيعى يشعر به كل انسان بدرجات متفاوته فمن الناس من ينتابهم الشعور بالخجل لفعل شيء أمام الناس الآخرين حتى لو كانوا هم أيضا يفعلونه ، ومن الناس من يخجل من مظهره أو نقص تعليمه أو من مواجهة من هم أكبر منه أو اغنى أو من غير ذلك من الأمور ، ومن الناس من جرى على اعتياد الخجل فى السن الصغيرة ومنهم من يكتسبه فى مراحل متقدمة من الحياة قد تكون مرتبطة بتنامى الحساسية إزاء تزايد مراتب الحياة العملية.

والخجل يرجع بدوره إلى الخوف ورد فعله يعمل بنفس طريقته .

والشاب الخجول إزاء الفتيات سوف يشعر بالخجل عندما تكتشف إحدى حواسه اقتراب الانثى فترسل اشارة التحذير إلى المخ وهكذا يبدأ رد الفعل ، فإذا كنت خجولا فلا تهتم بذلك واستثمر حواسك المثارة وأجهزتك المتوثبة أفضل استثمار لمواجهة خطر الفشل ، عليك فقط أن تكون متأكدا من حسن الاعداد الذى اتخذته ، ولك أن تكون متأكداً من طبيعة هذا الشعور ، وتذكر أن وجود امرأة فى وسط من الرجال كفيل بأ يجعل هذا الوسط أكثر تهذيباً وأقل ابتذالا لماذا؟ لأن هؤلاء الرجال يخجلون بطبيعتهم من الظهور بمظهر الابتذال أمام المرأة وهو شعور طبيعى يمكن استثماره بلا شك .

ثالثا: الصوت

ليس محتما أن تملك صوتاً ذا مواصفات قياسية فى القوة أو فى تعدد الطبقات ليكون حديثك رائعاً ، دع صوتك يعبر عن تميزه وعن تفرده لأن كل صوت لا يشبه صوتاً آخر فلا تقلد الصوت الآخر يمكنك فقط أن تمارس بعض التمارين التى تمكنك من الارتفاع بطبقة الصوت عندما تريد ولكن لا تقلق بشأن شخصية صوتك مادمت تستطيع أن تثبت فيها الصدق والايمان والحماس .

وبالمثل لا تهتم بمحاولة تغيير لهجتك الريفية أو الجنوبية أو الشمالية لأنها ليست عيباً طالما يفهمها الآخرون ، دعها تكون ضمن مكونات شخصيتك الفذة والمنفردة .

لو كان لديك عيبا فى حرف الصفير (س) أو فى غيره من الحروف فلا تهتم ايضا ، دع ذلك يكون بدوره جزءاً من شخصيتك الفذة والمنفردة .

إن أهم ما ينبغى أن تحرص على معالجته فى صوتك هو افتقاده للصدق والايمان والحماس فإذا استطعت أن تفعل ذلك فقد امتلكت إمكانية الحديث المؤثر .

رابعاً : لا الدرجات العلمية ولا اللغة الفصحى

اثبتت الابحاث وتثبت كل يوم أن قدرات الحديث الجيد ليست رهناً بتحصيل الدرجات العلمية ولكنها حالة خاصة من حالات الاخلاص والحماس وهاتان الصفتان أكثر أهمية للتفوق فى الحديث من الدرجات العلمية حتى المتخصصة منها.

لماذا تملك المرأة موهبة الحديث المؤثر ؟ لانها تستخدم كل قدرات فنون الاتصال اثناء حديثها ، انها تمنح وتمنع وتخفى وتفصح وتحب وتكره فى حشد من التعبيرات الصوتية والحركية وفى أقل وابسط الكلمات الممكنة ولغة الاتصال بالعيون تصل عندها إلى أقصى قدراتها ببساطة ويسر ومن هنا يحذرونك من دموع المرأة ومن ابتسامتها انها ببساطة حالة خاصة من حالات الاخلاص والحماس .

وعليه فليست قدرات فن الاتصال بالآخرين عن طريق الحديث أسلوبا لحشد المعارض والمعلومات والبيانات المطلوب صبها فى الآخرين ، انها موهبة الاقناع وقدرات الحوار تصقل فقط بالدراسة ويتفوق فيها من يجد المتعة فى ممارستها لا الوظيفة ولا الشهادة ولا العمل الروتينى ولا برودة الدرس .

وبالرغم من أن الدرجة الجامعية تمد المتحدث بجزء جوهرى من خلفيته الثقافية ولكن طاقة الصدق والحماس تستطيع أن تعوض ذلك الجزء بل وتتجاوزه وينطبق ذلك كذلك على

استخدام اللغة الفصحى فهذه تشكل عوناً أساسياً لطلاب الحديث الجيد ولكنها بالتأكيد ليست كل شيء بل أن هناك ظروفاً تحد من قدراتك على استخدام اللغة الفصحى وتتطلب منك استعواضاً بوسائل أخرى ، ففي بلد ترتفع فيه نسبة الأمية وتتحدد فيه قدرات العقل والخيال يكون من الأفضل الاستعانة أكثر باللغة العادية بل وأحياناً باللهجات المحلية إلى حد كبير ، إنك تتحدث أكثر بلغة جمهورك .

هناك أيضا من المحاذير ما أود الاشارة إليه قبل أن اترك هذا المجال هناك من المتحدثين من يولعون باستخدام الكلمات الأجنبية دون ضرورة ودون تفسير ، فإذا كان من الضرورى لك أن تفعل فلابد أن تفسرها إذا كان لديك الوقت لتفعل وإلا فستقول شيئا غامضاً ولو كان جميلاً كما تظن فالجمال هو ما يمكن إتاحته .

وبالمثل لا تستشهد بالآيات القرآنية أو بالأحاديث إلا إذا كنت تعرفها جيداً تفسيرا ومقصوداً ونصاً لأن الخطأ فيها كتلاوة يحدث أثاراً عكسية وليس من الملائم أن يردك فيها الجمهور كما أن إيرادها فى غير محلها قد يحمل على غير ما أريد بها وليس لك أن تتحمل مثل هذا الوزر فإذا كان من الضرورى لك أن تفعل فقل ما معناه كذا وكذا ولك أن تطلب من بعض الحاضرين ذكر النص لتبنى عليه ما تريد دون أن تجازف أنت بذكره إذا كنت متشككا .

خامسا : اسلوب التنفس

الطريقة المثلى للاستفادة من الجهاز التنفسى اثناء الحديث هى ممارسة التنفس عن طريق الحجاب الحاجز لا المعدة .

فعندما نستعرض الطريقة العادية التى يعمل بها الجهاز التنفسى نجد أننا عندما نتنفس بطريقة طبيعية فاننا نأخذ الشهيق من الهواء فتنتفخ منطقة المعدة وعند الزفير يخرج الهواء فتعود إلى طبيعتها ، وانتفاخ منطقة المعدة يحد من قدراتنا الصوتية ، ولذلك يلجأ المنشدون المحترفون

إلى التنفس عن طريق الحجاب الحاجز ، فإذا اردت أن تباشر التجربة قف وابدا فـى التشأوب واترك حجابك الحاجز فى ذلك الوضع ثـم ابـداء الحديـث انـت تعـرف الآن كيـف تستثمر امكانية التنفس عن طريق الحجاب الحاجز كما يفعل المغنـون ذوو " النفـس الطويـل " مـارس ذلك كما تريد .

الفصل السابع

الطـــرق

في كل مرحلة من مراحل الحياة يصبح كل شخص مسئولا عن التحدث بشكل جيد ، ويتطلب ذلك منه ان يكون مقنعا ، أن يعرف وان يخلص وأن يتحمس لموضوع معين ، وقد يكتسب هذا الطلب لديه اهمية كأهمية الحياة نفسها ، وسوف تدعى للكلام فى البيت أو فى العمل أو فى النادى أو فى غيره من الأماكن ، وستجد نفسك فى موقع المتحدث وهناك من يأخذون منك ومن حديثك موقف المتلقى .

ترى ما الذى يجعل الناس تتعلم ؟

ما الذى يجعلها تسمع ؟

ولماذا تكون حريصة على أن تسمع ؟فلنناقش ذلك معا:

أولا : الخلفية :

كل موقف هو موقف جديد ومختلف ، وكل جمهور تواجهه هو جمهور جديد ومختلف، وكل فرد فى ذلك الجمهور هو فرد جديد ومحتلف ، ولك أنت ان تقرر ما تشاء وأن تكيف أسلوبك بحيث تضيف دائما لخلفية هذا الجمهور ولخلفية هذا الجمهور ولخلفية

اولئك الافراد فيه وأيضا لخلفية الموقف ذاته ، لك أن تستفيد مما يعرفه جمهورك ولجمهورك أن يستفيد مما تعرفه وعليك دائما ان تنتقل مما يعرفه إلى مالا يعرفه وأن تقيم علاقة منطقية وسببية من القديم الذى لديه إلى الجديد الذى لديك .

ثانيا : الهدف :

لكى نفسر التعلم بمعناه الواسع علينا أن نتفق على ما نتوقع تحصيله ، يجب أن نوضح هذا الهدف وان نقسمه إلى أهداف جزئية لكل مرحلة من مراحل الخطاب أو الدراسة ، وأهداف محددة وخاصة عندما يتحقق منها هدف يشعر الجميع بما تم تحقيقه من انجاز فى إتجاه الهدف العام والنهائى من الخطاب او الدراسة .

ثالثا : الحافز :

يجب ان ينمو الحافز بإطراد داخل المستمع ومن الافضل أن يكون الحافز موجودا او معلوما منذ بداية الحديث ، هناك طرق ووسائل كثيرة لغرس ذلك الحافز فى نفوس المستمعين بالتدريج ولتنميته بإطراد مع تقدم الخطاب :

(١) الفائدة الشخصية ..

إذا استطعنا أن نوضح للمستمع ما هى الفائدة الشخصية التى ستعود عليه من استيعاب ما يلقى إليه ، إذا أمكن بأن مكسبا ما سيعود عليه ، وربما يكون هذا المكسب فى شكل تقدير أو شهادة أو وعى زائد أو ميزات شخصية أخرى حينئذ سيجد المستمع أن هذه الفائدة الشخصية تستحق أن يبذل المستمع من أجلها جهدا فى المتابعة والإنصات والاشتراك فى الحوار .

(٢) التقدير :

للتقدير المعنوى أثره الحاسم فى إحداث موقف إيجابى من جانب المستمع ، وقد يكون ذلك التقدير فى شكل شهادة باجتيازه دوره أو حضوره ندوة أو ورشة عمل أو برنامج للمناقشة تعلن فيه أسماء المشاركين أو ما إلى ذلك من وسائل التقدير ، شكل الدعوة نفسها للحضور هى لون من ألوان التقدير عندما تعد جيدا .

(٣) تأثير المتحدث :

الاخلاص والحماس والتوثب والنشاط لدى المتحدث عامل هام لاثارة اهتمام المستمع وتعزيز الرغبة لديه فى الاستماع والتعلم ، وكذلك اسم المتحدث نفسه بما يحمله من تاريخ وصفات وقيم ومنصب .

(٤) إشباع الحاجات :

لكل انسان حاجاته المعينة التى يود إشباعها ، فالإنسان يشعر بالحاجة إلى إيجاد حلول لمشكلاته وإلى الوصول لحد الأمان بالنسبة للحاضر والمستقبل ، الحاجة للتوطن والانتماء والغذاء وغير ذلك من الاحتياجات الاساسية له كإنسان وكمواطن .

(٥) التنافس :

يستمتع الكثيرون بالدخول فى المنافسات وفى الصراعات فإذا استطاع المتحدث ان يستفيد من تلك الرغبة فسوف ينشئ بها حافزا إيجابيا لدى المتلقى .

عندما يندرج الشخص فى منظمة حزبية سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو فنية فهو يسعى لتحقيق أهدافها وله أن يتعلم طرق وأساليب ووسائل تحقيق هذه الأهداف والبرامج المعدة لذلك ومدى ملاءمتها للواقع وهو يجد ذاته فى التكيف مع هذه الأهداف

والبرامج وعليه ان يتزود باستمرار وعن طريق وسائل التثقيف المتنوعة بما ينمى وعية فى هذا الاتجاه .

ويهدف التثقيف السياسى إلى رفع مستوى الوعى لدى الأفراد إلى الحد الـذى يدفعـه للتصرف وفقا للهدف ، وكل تثقيف لا يترتب عليه تغيير فى سلوك الأفراد فى إتجاه العمل الإيجابى للدفاع عن مصالحهم المشتركة ولتأكيد وجودهم هـو تثقيـف شـكلى لا طـائل مـن ورائه . فالتثقيف هو المدخل الطبيعى للعمل السياسى والاجتماعى وليس الغـرض مـن ذلـك التثقيف تحويل الناس إلى مفكريـن او محللـين سياسـيين واجتمـاعيين او تزويـد معـارفهم فـى مجالات متعددة كنوع من الترف الفكرى دون النظر إلى ظروف الواقع ومشاكله ، فالمهتمين بالتثقيف يجب أن يضعوا نصب أعينهم دائما مقياسا أساسيا لكل نجاح حقيقـى يتـم إحـرازه وهو نوع السلوك المترتب على تطبيق أساليب التثقيف المختلفة ، وهل يتفق هذا السلوك مـع فكر المنظمة وإلى أى حد .

رابعا: الفعل :

أكدنا فيما سبق أن المشاركة بالتجربة العملية هى أفضل وسائل التثقيف فالأشـخاص يتذكرون حوالى ١٥٪ مما يسمعونه وحوالى ٥٠٪ مما يرونه وحوالى ٩٠٪ مما يفعلونه .

وعليه فإن استخدام وسـائل التثقيـف العمليـة وربـط الفكـر النظرى بـالإداء الفعلى باستمرار وامتلاك الأدوات التثقيفية العملية لتكون فـى خدمـة أى نشـاط أمـر حاسـم، فـإذا كنت تتحدث عن كيفية إعداد مجلة للحائط مثلا فليكن حديثك مـن خـلال إجـراء عمليـة صنع لمجلة حائط فعليه تشرح عليها بينما يتم صنعها وهكذا تنتقل من النظرية إلى التطبيـق ومن التطبيق إلى النظرية بشكل تبادلى وثيق وعلى هدى من مثل تلك المعادلة :

خلفية	هــدف	حافــز	فعـــل	تثبيــت قيم
معرفة	وضوح	استفادة	مشاركة	تعديل سلوك

وهناك أشكال متعددة ومختلفة من أساليب توصيـل المعرفـة للآخريـن لكنهـا تتفـق جميعها فى أنها تتم من خلال اجتمـاع او لقـاء تثقيفـى يسـتهدف دراسـة موضـوع معين ولنبدأ بالتعرف على كيفية الإعداد لاجتماع تثقيفى :-

الإعداد لاجتماع تثقيفى :

أشكال الاجتماعات التثقيفية :

اولا : الحلقة الدراسية ،حلقة المناقشة :

ثانيا : المحاضرة .

ثالثا : المحاضرة النقاشية .

رابعا : الندوة .

خامسا : المناظرة .

سادسا : المؤتمر .

سابعا : اللقاء السياسى .

ثامنا : الأمسية الفنية ، الثقافية ، الشعرية .

تاسعا : المعارض ، العروض الفنية .

عاشرا : الرحلة ، الزيارة .

حادى عشر : تمثيل الأدوار .

والإعداد لكل واحد من هذه الأساليب يختلف عن الإعداد للآخر في عديد من التفصيلات ولكن القواعد العامة تنطبق عليها جميعها . ويمكن تقسيم مراحل الاجتماع التثقيفي إلى : مرحلة ما قبل الاجتماع ومرحلة اثناء الاجتماع ومرحلة ما بعد الاجتماع.

١) مرحلة ما قبل الاجتماع : وفي هذه المرحلة تتحدد المهام التالية :

- هدف الاجتماع .
- الشكل الملائم للاجتماع فى ضوء الامكانات المتاحة .
- الموضوع الذى سيناقش او سيطرح من خلال الاجتماع اى مادة الاجتماع واختيارها هو اختيار حيوى وينبغى ان يحظى بأكبر اهتمام ممكن .
- المتحدث والمتحدثون . ويتم اختيارهم ممن لهم القدرة على تغطية المادة المختارة وممن يتميزون بالحضور الاجتماعى .
- المدعون أوالمستمعون . ويتحددون بناء على أهمية الموضوع المطروح بالنسبة لهم .
- المكان يتم اختياره بحيث يفى بالغرض ويتسع للحضور .
- موعد الاجتماع : تراعى فيه الملاءمة مع ظروف المدعوين والمتحدثين .
- إمكانات الاجتماع . المقاعد ، الميكروفون ، أدوات الكتابة والتسجيل ، وسائل الانتقال ، التكلفة التقديرية ، الجهات المعاونة ومدى مساهماتها .
- إختيار منظمى الاجتماع . المستقبلون ، قيادة المنصة ، التسجيل .

بعد ذلك تتولى اللجنة المشرفة علىالاجتماع تأمين وصول الدعوات والتأكد من توافر الامكانات المطلوبة والاجتماع بالمتحدث اوالمتحدثين لتوضيح المطلوب والموضوع والهدف وإجراء التنسيق اللازم وتحديد الزمن المسموح به للحديث والزمن المتاح للمناقشة

ونوعية الحاضرين ومستوياتهم وخلفياتهم الثقافية وفكرة عن الاجتماعات السابقة المماثلة وتقييمها لها ولنتائجها .

كذلك يجب على اللجنة المشرفة التأكد قبل بدء الاجتماع من كفاية المقاعد والاضاءة وسلامة أجهزة الصوت وتأمين التهوية ومياه الشرب وتوافر المنظمين واللوحات الارشادية لمقاعد الحاضرين وفيما يتعلق بالمنصة فمن الافضل إعداد لافتة صغيرة تحمل اسم كل مدعو وصفته لكى لا تحدث لعبة الكراسى الموسيقية أمام المنصة ولكى يتعرف الحاضرون بسهولة على المتحدثين أمامهم .

٢) مرحلة اثناء الاجتماع :

مهام قائد المنصة :

- يتولى قائد المنصة تقديم الاجتماع – الهدف ، الموضوع ، المدعوين .
- يتولى قائد المنصة تقديم المتحدثين ويجب الحرص على أن يكون التقديم موجزا وعميق الأثر ويهدف لخلق الأرضية المشتركة لبدء الحديث فإذا كان هناك تصفيقا للترحيب بالمتحدث فيجب ترك المساحة الزمنية له بحيث يذكر اسم المتحدث قبل التصفيق مباشرة وإلا فبينما يكون قائد المنصة منشغلا بذكر مناقب المتحدث يكون الجمهور قد شرع فعلا فى التصفيق إذا كان اسم المتحدث قد ذكر أولا فإذا كان المتحدث سوف يلقى كلمته من منصة فرعية فلا يجب تركه ينتظر واقفا إذا كان قد تحرك فعلا من المنصة الرئيسية .
- كذلك يتولى قائد المنصة إدارة الحوار وتلقى الاسئلة والاستفسارات ورغبات الاشتراك فى المناقشة من منظمى القاعة ويطرحها على المتحدث أو يوزعها على المتحدثين بطريق

تحقق الهدف من الاجتماع فلا يكون هناك سؤال يتطلب إعادة عرض الموضوع من بدايته بينما تكون المناقشة قد اقتربت من نهايتها ولا تقدم الاسئلة الشاملة التى تغطى على باقى الاسئلة وتصادرها بل تقدم الاسئلة الجزئية أو التى تتدرج بعناصر الموضوع طبقا لخطة موضوعية تربط بين أجزاء المناقشة وتبلورها من حين إلى حين وصولا إلى نهايتها .

- ويتولى قائد المنصة ختام المناقشة وبلورة نتائجها وختام الموضوع وشكر المتحدث او المتحدثين .

مهام المنظمين داخل القاعة :

يتولى المنظمون داخل القاعة حفظ نظام الجلسة وتلقى الأسئلة والاستفسارات وطلبات المناقشة المكتوبة وتوزيع أوراق الكتابة أو النشرات داخل القاعة ، ويمكن من خلالهم توجيه أشخاص معينين لرفع شعار ما أو توجيه المناقشة فى اتجاه تحقيق الهدف أو إثرائها بطريقة محسوبة من خلال قيادة المنصة .

كذلك يتولى المسجل أو المسجلون تسجيل ما يدور فى الاجتماع وتقديم ملخصا أو مضبطه له حسب الأحوال .

٣) مرحلة مابعد الاجتماع :

تقوم اللجنة المشرفة بتوديع الضيوف والاطلاع على ملخص التسجيل أو مضبطته وصياغته فى الشكل النهائى ليكون صالحا للحفظ أو النشر أو التعميم ثم تتولى تقييم الاجتماع للإستفادة من تلافى سلبياته مستقبلا ولرصد نتائجه المحققه .

تلك هى القواعد الاساسية لأى اجتماع تثقيفى وفيما يلى نعـرض التفصيـل الاكـثر للقواعد الخاصة بالاشكال المختلفة للاجتماعات التثقيفية التى تقدم منهـا كنـوذج (حلقـة المناقشة) نسعى بها لاكتمال الصورة العامة .

أولا : حلقة المناقشة (الحلقة الدراسية)

حلقة المناقشة هى من أكثر اساليب التثقيف ملاءمـة وفعاليـة لانهـا تبتعـد أكـثر عـن التلقين من جانب واحد فلا تضع الدارسين فى موقف المتلقى السـلبى للمعرفـة بـل تعتمـد على إدارة حوار إيجابى بين أطراف متعددة حول قضية واحدة ثم تنتهـى إلى اتفـاق فكـرى واقتناع فعلى بين الأطراف المشتركة ولتحقيق الهـدف منهـا بشـكل جيـد ينبغـى توافـر عـدة شروط من اهمها :

١- قلة عدد المشاركين - من ١٥ إلى ٢٥ مشارك - .

٢- توافر الاحساس المسبق لدى المشاركين بأهمية القضية المطروحة للمناقشة .

٣- وجوب انتهاء الحلقة النقاشـية بالإجابـة علـى التسـاؤلات المثـارة وتصنيـف المعلومـات المتوافرة لدى المشـاركين او الدارسـين والذيـن يفضـل أن يكـون لديهـم العلـم المسـبق بالموضوع وعناصره الاساسية .

٤- رئيس الحلقة النقاشية يجـب ان يكـون ملمـا بالقضيـة المطروحـة ولديـه الخلفيـة الثقافيـة الكافية .

ويتاح من خلال الحلقة النقاشية مشاركة فعلية فى المناقشات من جانب كل فرد مـن أفـراد الحلقة وعنصر المشاركة يتيح الاقتناع القائم علىالفهم والفعـل ويتـم مـن خـلال كـل ذلـك

الإسهام المشترك فى بلوغ هدف المناقشة ومن ثم يتحول الافراد المشاركين الى موقف الحرص على الدفاع عن ما يتم التوصل إليه من أراء والالتزام بما تفرضه من مواقف .

١) أطراف حلقة المناقشة :

اطراف حلقة المناقشة هم الموجه او رئيس المناقشة وهو الذى يدير الحلقة والدراسون او المشاركون الذين يشاركون فى التفكير والأدلاء بالمعلومات والآراء ويجتمع الطرفان حول الموضوع المحدد سلفا وغالبا ما يكون محاضرة مكتوبة أو مقالة أو كتاب تمت قراءاته قبل الحلقة النقاشية وربما يكون الموضوع محاضرة مسموعة تم الاستماع اليها قبل الحلقة النقاشية مباشرة أو موضوع مطروح للنقاش العام أو إحدى قضايا الرآى العام المطلوب الوصول إلى بلورة لكافة الراء المطروحة حولها بما يعنى فى جميع الاحوال وجود معرفة سابقة لدى الدراسين اوالمشاركين بالمادة المطروحة وتجرى المناقشة وفقا لدليل عمل أو أسئلة مصاغة بطريقة تحقق الشروط الآتية :

أ) ضمان تحقيق المناقشة لاهدافها .

ب) التدرج فى معالجة الموضوع المطروح للمناقشة .

جـ) طرح كافة القضايا الرئيسية حول موضوع المناقشة .

وبينما يجوز أن يخضع اختيار الدارسين اوالمشاركين لمقاييس مرنة ومتغيرة وفقا للهدف من انتقائهم فإن اختيار الموجه او رئيس المناقشة يجب أن يخضع لقواعد ثابتة غير قابلة للتهاون، فالدارس او المشارك مهما كان مستواه الثقافى أو أيا كان افتقاده لبعض الصفات إلا أن ذلك كله أمر طبيعى باعتبار أن الهدف من الحلقة النقاشية هو توصيل قدر

من المعرفة او المعلومات . بهدف الارتفاع بالمستوى الفكرى او السياسى ومن ثم التغيير إلى الأفضل .

أما الموجه فهو قائد عملية التغيير المستهدفة وأى سلبية فكرية أو تنظيمية أو سلوكية فيه سيكون لها أثرها على عملية التغيير المستهدفة وعلى حلقة المناقشة نفسها ومدى قدرتها على بلوغ اهدافها ، بل قد تؤدى أدنى سلبية إلى أكثر من مجرد فشل حلقة نقاشية بذاتها.

والموجه الجيد يجب أن تتوافر لديه قدرات أساسية منها :

أ) الإيمان العميق بالفكرة والمضمون .

ب) المعرفة الكافية بالفكرة والمضمون .

جـ) الحماس .

د) الاخلاص.

هـ) الخيال .

ولعلك تلاحظ الآن ان هذه العناصر نفسها هى أساسيات المقدرة على الحديث الجيد كما سبق أن قدمنا ولكنها بطبيعة الحال قابلة للتطوير والاستزادة فى اتجاه الاجادة .

وكذلك فإن سلوكيات الموجه يجب أن تكون بمثابة قدوة للدراسين والمشاركين فيخضع اختياره لعديد من المعايير منها أن يكون من العناصر المتميزة أصلا فى مواقع العمل الفنى أوالادارى وأن يمتلك موهبة القيادة فضلا عن حضور الشخصية الجذابة المؤثرة وأن يكون على قدر كاف من الذكاء وحضور البديهة والقدرة على التركيز والاستيعاب والتحليل والنقد والابتكار وقوة الذاكرة .

وهناك الكثير من المنظمات التى تفضل ان تكون الحلقة النقاشية ضمن برنامج متكامل يضمن الاقامة والمعايشة الكاملة للدارسين أو المشاركين لتحقيق عناصر إضافية منها الالتحام بهم والتعرف التام عليهم من كافة الوجوه وخاصة إذا كان تقييمهم ضمن مستهدفات البرنامج .

(٢) إدارة الحلقة النقاشية [*] :

الموجه أو رئيس المناقشة هوالمسئول الأول عن إدارة الحلقة النقاشية وهو بهذا الوصف المسئول الأول عن إشاعة المناخ الهادئ الحر الملائم لتبادل الافكار وعن تحريك مشاعر المشاركين فى الحلقة النقشية فى اتجاه تحقيق اكبر استفادة ممكنة وتنمية المناقشة بشكل مستمر لخدمة أهدافها ويمكن تلخيص الخطوات المحققة لذلك كما يلى :

- إشاعة الاهتمام بالقضايا المطروحة للمناقشة بين الممارسين أو المشاركين .
- تفجير طاقات الحوار الكامنة لدى الدارسين والمشاركين واستثمارها فى إثراء المناقشات.
- إشباع اهتمامات الدراسين والمشاركين .
- الربط الدائم بين النظرية والتطبيق ، وهذه النقطة بالذات لها قدرها من الاهمية لأن كثيرا من الحلقات النقاضية التى تكتفى بالجوانب النظرية تصل بالدارسين أو المشاركين إلى وضع يشبه تواجدهم فى واحة فكرية منعزلة عن الواقع يتلقون فيها جرعات فكرية تبعد

---

[*] الفرق بين البيانات والمعلومات أن البيانات هى أرقام صماء لم تجر عليها عمليات التحليل بعد أما المعلومات فهى البيانات بعد أن يتم معالجتها او ترجيحها أو تحليلها فمثلا (عدد سكان مصر ٥٥ مليون نسمة - بيان) و(نسبة الامية فى مصر ٥٥٪ - معلومة).

بهم عن الواقع الذى لايلبث أن يصدمهم بمشاكله وضروراته ومن ثم تؤدى الحلقة النقاشية إلى نتائج عكسية فى النهاية .

- الالتزام بديمقراطية المناقشة كأولوية اولى .
- العمل على تنمية المنهج العلمى فى التفكير والبحث من خلال المناقشة والحوار .
- التمهيد والتهيئة التدريجية لوصول الدراسين والمشاركين إلى اتفاق فكرى حول القضايا المطروحة للمناقشة .
- إفساح المجال امام الجميع للمشاركة وللتعبير بحرية كاملة عن آرائهم وبعيدا عن أى قيود وتحاشى أى مظهر من مظاهر الأرهاب الفكرى أو الضغط .
- الاتفاق المبدئى منذ بداية الاجتماع الأول على أسس المناقشة .
- اعطاء أولوية الكلام دائما لمن لم يشارك من قبل فى المناقشة وتحاشى أى تمييز فى المعاملة .

(٣) أهمية الاجتماع الأول :

يخدم الاجتماع الأول فى الحلقة النقاشية ثلاثة اهداف رئيسية هى التعارف بين المشاركين والتعريف بالبرنامج والتمهيد له .

أ - التعارف :

عادة ما يحضر الدارس أو المشارك إلى الاجتماع الأول للحلقة النقاشية وفى ذهنه عدة تساؤلات تخص المجتمع الصغير الذى سيعايشه ويتعامل معه طوال مدة البرنامج، أسئلة من أنواع كهذه :

- لماذا هذا البرنامج ؟
- ما هو الدور المطلوب منه ؟

- كيف سيتقبله هذا المجتمع ؟
- كيف يمكن له أن يعبر عن تميزه ؟
- هل يتاح له ذلك ؟
- ما الفائدة التى ستعود عليه من جراء الاشتراك فى البرنامج ؟
- من هو ذلك الموجه ؟
- كيف يمكن الاقتراب منه ؟
- هل هناك تقييم للأداء فى البرنامج ؟
- ما هى أسس التقييم ومن الذى يقوم به وما أثره ؟

لذلك يبدأ الاجتماع عادة بالتعارف بين المشاركين حيث يقدم الموجه نفسه بالاسلوب ذاته الذى يريد من المشاركين أن يقدموا أنفسهم به " فيذكر بياناته الاساسية ويشرح اهتماماته ودراساته وخبراته وأسبابه وكيفية وجوده فى البرنامج ،وعلى الموجه اثناء التعارف إشاعة روح الألفة والبهجة والاندماج والدفء بين الجميع وازالة احاسيس الغربة و لم الشاردين عن الائتلاف .

ويقدر ما يتحقق من نجاح فى هذا المجال بقدر ما تسير الحلقات التالية من حلقات المناقشة والبرنامج بأسره فى اتجاه تحقيق الهدف .

ب) التعريف بالبرنامج :

يعطى الموجه بعد ذلك مساحة زمنية موجزة للتعريف بالبرنامج أهدافه وأسبابه ومضمونه وأهميته بالنسبة للمشاركين وبالنسبة للمنظمة التى تنفذه ويركز على ضرورة

المشاركة الإيجابية من الحاضرين فيه وحوافز تلك المشاركة الايجابية ويجيب خلال ذلك كله على كافة التساؤلات المتوقعة .

وفى هذا الجزء من الاجتماع يهتم الموجه بإرساء القواعد التنظيمية للمناقشة التى سيتم التعامل من خلالها وحتى ولو كانت معروفة سلفا لدى المشاركين تجب إعادة التذكير بها والاتفاق الأدبى المبدئى عليها .

جـ) البدء فى البرنامج :

من المفيد البدء فى الاجتماع الأول بجزء من البرنامج ولو كان ضئيلا وذلك لكى نعكس الشعور بالجدية لدى المشاركين وبأن الشكل الذى تتم مناقشته يتضمن بالفعل موضوعا يحتويه لاشباع الحاجة بضرورة الفعل بدلاً من الاكتفاء بالحديث عن الفعل وتلك قيمة ينبغى التأكد عليها لتصبح نموذجا سلوكيا فيما بعد .

وفى هذا الجزء بالذات يستحسن أن يشارك أكبر عدد ممكن من المشاركين فى الحلقة النقاشية لماذا ؟

لانه اسهل الأجزاء ولأنه معروف لا يحتاج فيه الكلام لقدرات فكرية عالية ولأن ذلك سيصبح عمليا تطبيقا للتعارف وللتعريف بالبرنامج ومحصلة ذلك دفع الجميع للمشاركة والتخفيف من اصطدام البعض بعقبة صعبة فى البداية وللقضاء على تخوف لبعض من المناقشات وتجنب الدخول فيها بعمق .

٤) المناخ الملائم .

أكدنا فيما سبق على أهمية إشاعة المناخ الملائم للمناقشة بين المشاركين أو الدراسين وأكدنا أيضا أن الخطوة الاولى فى سبيل تحقيق ذلك هى اجتماع أول جيد وهناك أيضا بعض الأمور التى لاغنى عن التأكيد عليها وهى تشكل المهام الأولى للموجه الناجح :

أ - التركيز والإنصات التام والاهتمام لكلي ما يقال مهما بدا تافها او معادا او متطرفا ، هناك بالطبع رسائل لمواجهة الكلام المكرر والمتطرف والخارج عن الموضوع ولكن ما يعنينا هنا هو سيادة الانطباع العام لدى الجميع بتقدير كل الآراء والأفكار والمشاعر دون استهانة أوتصفية أوحجب فى الوقت الذى فيه دائما رد المناقشة إلى مجراها الطبيعى بالرد الهادئ المنطقى بلا إساءة .

ب- خلق جو من الود والألفة والصداقة بين الجميع وفى هذا الصدد فأن على الموجه ان يراجع باستمرار معلوماته عن الدراسين لينشئ اتصالا شخصيا مع كل منهم خاصة وليس على حساب الآخر ربما عن طريق النداء بالاسم والمناقشة بأمثلة من الواقع والخبرات التى يملكها الدارس ودون أن يبدو ذلك كما لو كان اختبارا له .

جـ - تنمية الاهتمامات المشتركة بين المشاركين والدراسين وفى سبيل ذلك يتم تشجيع الإنشطة المشتركة خارج الحلقة النقاشية اذا كان وقتها المخصص فى إطار البرنامج مثال ذلك : القراءة الجماعية ، تناول الأطعمة والمشروبات معا ، الاشتراك فى بعض الانشطة الفنية والرياضية ، مشروعات العمل الجماعية ، والاشتراك فى داخل مجموعات عددية أقل من خلال ورش العمل الفكرية .

د- تهيئة المشاركين للوصول إلى اقتناع وذلك بإشراكهم فى وضع الاسئلة وأدلة المناقشة وفى وضع التصورات عن كيفية تطبيق المادة النظرية فى واقعهم ، ولا يعنى الحرص على الوصول إلى اقتناع أن يكون الهدف هو الوصول الى الوحدة الفكرية الكاملة هناك الاختلاف الطبيعى بين الافراد وينبغى ترك المساحة اللازمة له فذلك يخلق التميز ويشيع روح الابتكار فليس الهدف خلق نسخ مكررة من نموذج واحد ولكن الهدف الوصول إلى اقتناع بالخطوط الاساسية ولذلك يجب الحرص من جانب الموجه على بقاء الخط الأساسى فى المناقشة واضحا جليا دون التسرب فى المسارب الجانبية او الدروب الفرعية وعليه رد المناقشة إلى هذا الخط الأساسى كلما تفرعت عنه وعليه أيضا وبدرجة أشد الحرص على تصاعدها باستمرار فى اتجاه الهدف.

هـ - يجب على المناقشة أن ترد على كل تساؤل مهما بدا تافها أو مقطوعا به طالما قد أثير .

و- إشاعة الاحساس بروح الزمالة وتجنب الاستعلاء من الموجه وعليه ان يكون لدى المشاركين الاحساس بأن كل ما يقوله هو مستمد منهم وأن مهمته اعادة صيانه أفكارهم ذلك أفضل من تنمية الاحساس لديهم بأن لديه كم من المعلومات ينبغى إفراغها فى عقولهم .

ز - يجب استخدام الحلقة النقاشية كورشة عمل لتجريب استخدام المنهج العلمى فى التفكير كلما أمكن ذلك ..

ح - على الموجه ان يخاطب الدارسين دائما بأقرب الأساليب اليهم وعليه أن يراعى أن يكون مفهوما لدى أقل مستوى فيهم .

ط - لا يجب ان يكون هناك اى نوع من التمايز (التفضيل بين الدراسين بسبب المركز الاجتماعى أو التميز الفكرى أو المكانة السياسية أو الثروة أو غيرها ، يجب أن تزول هذه الفوارق جميعها من ذهن وسلوك الموجه قبل غيره حتى لو تطلب الأمر أن يكون حضور الدراسين أو المشاركين للحلقة النقاشية بملابس العمل او بالملابس الرياضية الموحدة .

ى - يجب تنمية اليقين بأن إعطاء الكلمة يكون فى عدالة مطلقة ولأكبر عدد ممكن من طالبيها ولا يستثنى من ذلك غير الحالات التى يعرف فيها الموجه أن رأيا بعينه سوف يسهم فى تطوير المناقشة أو أن كلمة بعينيها ينبغى ان تعطى لمن هو قليل المشاركة أو تحجب عن من هو كثير التحدث .

ك - يجب الابتعاد عن مخاطبة العواطف وحدها .

ل- مراعاة تقاليد المشاركين وعدم استفزاز مشاعرهم لاى سبب .

م - ممارسة النقد الذاتى عند الخطأ .

(٥) التقييم :

من المفيد تقييم كل اجتماع بمشاركة الدراسين أنفسهم وصولا لتوضيح عناصر تحسين الأداء ويجب أن يتم ذلك بموضوعية تامة وبعيدا عن آية شبهه لمجاملة وإذا كان من الأهمية بمكان تقييم الأداء فيجب ألا ينقلب ذلك التقييم إلى سيف مصلط على الافراد وعلى الحلقة وعلى البرنامج ككل .

٦) المهارات الخاصة بالموجه :

هذه المهارات هى محصلة ثقافية ودراية بفن التعامل مع النفس وفن التعامل الآخرين وموهبة القيادة وهى تعتمد على الحس المرهف والتوقع الصحيح والانتباه الواعى والتقدير السليم لأبعاد المواقف ومعظمها يكتسب بالممارسة :

أ) مظهر الموجه :

يجب أن يبدو الموجه بسيطا ومحبوبا ومرحا فى غير تكلف ، لا يتصنع الصرامة ولا يجنح إلى الطرافة بغير مبرر ولا يدعى الاحاطة ببواطن الامور فى أى مجال ، فالبساطة دون فقدان الاحترام أو اهتزاز الثقة هى عنوان الكفاءة التى لا تتأكد إلا من خلال المناقشة وعندما تكون هناك ضرورة للرد ، فليكن الرد دون مباهاة بالمعرفة ولا كبرياء بالدور الخاص وليكن المرح التلقائى دون تبذل .

ب) تنشيط المناقشة وتطويرها فى اتجاه تصاعدى للذروة : يتدخل الموجه كلما اكتشف أن المناقشة لم تعد تصنيف جديدا وعليه عندئذ أن يبلور ما سبق الاتفاق عليه وأن يضع أساسا جديدا لمواصلة الحوار والبناء عليه ،كذلك يجب إيقاف المناقشة عند ظهور بوادر التعب أو الملل أواللامبالاه أو عندما تبدأ فى الظهور ، ويمكن تنشيط المناقشة بإدخال عناصر التشويق اوالمرح لفترة قصيرة فى الحالات الأقل شدة ، وفى الحالات الشديدة يمكن إعطاء فترة راحة تتيح للمشاركين الحركة أو التحرر من قيود الجلسة ويمكن السماح بمشروب وفى جميع الاحوال يتم التعرف على رأى المشاركين فى استمرار المناقشة او توقفها .

جـ) الاسئلة الاستفزازية :

إحذر الانزلاق فى مصيدة قبول الاستفزاز ، وسواء كان الاستفزاز كلامى أو حركى كن هادائا فى المواجهة ودع المناقشة تسير فى مجراها الطبيعى لأن ذلك سيبرد حدة الاستفزاز بالتدريج ، لتكن الردود موضوعية فإذا كان الاستفزاز مصدره إثارة قضية خاصة فحاول أن تجند القضية العامة فى مواجهتها وإذا كان الاستفزاز مصدره إثارة قضية عامة فجند القضايا الخاصة فى مواجهتها ، ولكن لا تضع نفسك فى موقف التبرير أو الدفاع عن موضوعات لست أنت ولا موضوعك طرفا فيها ،بالاختصار "لاتدفع فاتورة غيرك"بغير مبرر وكن طبيعيا لتكن مقنعا .

د) الاستفادة من الخبرات الخاصة :

طالما كانت الخبرات لدى المشاركين تخدم موضوع المناقشة فأدخلها فى هذا الإطار وفى غير ذلك يمكنك تخصيص وقت او جلسة خاصة بالتبادل بين المشاركين أو الدراسين أما القضايا الشخصية فاستفد بها عندما تضعها فى صيغة القضية العامة لتتولاها من هذه الزاوية وحدها .'

هـ) التعامل مع النوعيات الخاصة :

سوف تصادفك بالتأكيد نوعيات خاصة من شخصيات المشاركين أو الدارسين يتطلب التعامل معها مهارات خاصة أيضا :

وعلى سبيل المثال :

– هناك الشخص المظهرى : عليك أن تحاول رده بهدوء إلى الجوهر باستمرار العودة إلى أساس الموضوع .

- والمغرور : لا تعطية الفرصة الكافية لإبراز مـا يتصـور أنـه تفـوق ، ودع الجماعـة تكلفـة ببعض المهام او الخدمات .
- اللامبالى : إشركه فى المناقشات أكثر وكلفه ببعض المسئوليات التى تجذب اهتماماته .
- المتزمت : إجعله يندمج فىالجماعة بالتدريج خاصة فى ممارسة انشطة يتفوق فيها .
- قليل الثقة بالنفس : إعطه مسئوليات قيادية لا خطر منها وليكن ذلك تحت اشرافك مثل قيادة المناقشة لبعض الوقت فى احدى الجلسات .
- ذو المستوى الفكرى المنخفض : ساعده فى التعبير عن رأيه وأحمه من سخريه زملائه .
- العدوانى : كلفة ببعض المهام التى تتطلب التركيز والهدوء .
- الانفعالى : استمع إلى تليخصه للمناقشات والآراء واحرص على تعاونه مع الآخرين .
- الخجول : دعه يستثمر خوفه من الشلل فى احراز النجـاح وليكـن ذلـك تحـت اشـرافك المباشر من خلال الاعداد الجيد للمهام وعوّدة على المواجهة .

٧) مدخل إلى الاقتناع :

نحن الآن فى موقف يمكننا من التعرف على طبيعة التفاعل الذى يتـم بـين المعـارف التى يتلقاها الدارس فى البرنامج التثقيفى وفى حلقة المناقشة كنموذج وبين خبراته الشخصية التى جمعها فى حياته العملية من خلال ظروفه الاجتماعية .

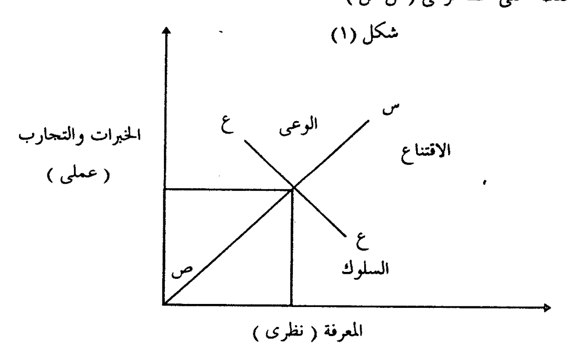
فالإنسان عندما يتلقى فكرة جديدة فأنـه يختبرهـا فـى معملـه الشـخصى ويوظـف تجاربه فى سبيل ذلك ثم يستجيب لها أو يرفضها طبقا لمدى اتفاقهـا أو تناقضهـا مـع هـذه الخبرات .

أى ان المعرفة والخبرة هما المحددان للاقتناع عند الدارس لهذا نتحدث دائما عن وجوب الحرص اثناء ممارسة التثقيف على الصيغة التى تحقق قدر الامكان تطابقا بين مستوى معين من تطور المعرفة ومستوى مقابل من الخبرات الانسانية للوصول إلى الوعى والاقتناع المطلوبين كمحددين بدورها للسلوك .

ويمكننا آلان تمثيل ذلك بيانيا كما يلى :

تمثيل مستوى المعرفة على الاحداثى السينى ، ومستوى التجارب على الاحداثى الصادى ، ويكون منحنى الاقتناع والوعى (س ص) هو المحدد للسلوك كما يبين ذلك الشكل رقم (١) وعند أى نقطة على خط الوعى (س ص) .

شكل (١)

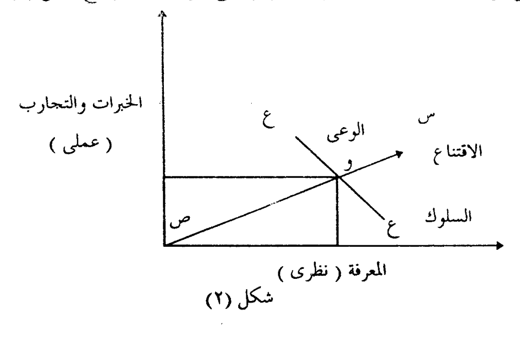


ولتكن النقطة (و) تعبر عن تفاعل مستوى معين من الخبرات والتجارب بمستوى مقابل من المعارف ويتحدد الموقف السلوكى (ع ع) بناء على ذلك وبطبيعة الحال يرتفع

المستوى السلوكى اذا افترضنا امكانية قياسه بتزايد كم البخرات والتجارب منحهة اخرى . ولكن نظراً لأن المعارف والخبرات ليسا متوازيين عند كل الاشخاص فقد تكون هناك زيادة فى جانب على حساب الجانب الآخر وتلك هى الأحوال السائدة ثم انهما يختلفان طبقا لاختلاف عوامل السن والظروف المعيشية وطرق الحياة وغيرها فيمكن إعادة تصرير ذلك بيانيا من خلال الشكلين (٢) ، (٣) كما يلى :

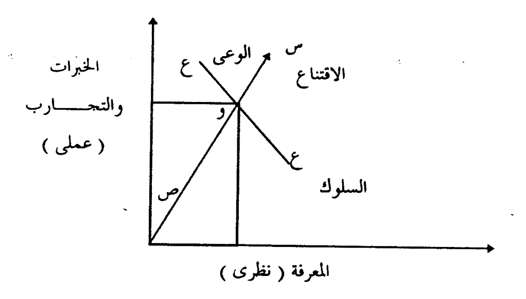
شكل (٢)

ففى الشكل رقم (٢) تقل كمية الخبرات العملية والتجارب الفعلية على كمية المعارف المحصلة وينطبق ذلك على حالات ذوى السن الاكبر والدراسة الأقل ولذلك فأن خط ع / ع يأخذ هذا المستوى الموضح و المختلف عن مستوى خط السلوك ع ع الذى يوضحه الشكل رقم (٣) وهكذا سيكون خط السلوك قائما او مستويا أو أحادى الجانب يميل بمواجهة الجانب الذى سيتأثر به أكثر أو يأتى متوازنا كما يوضح شكل (١).



شكل (٢)

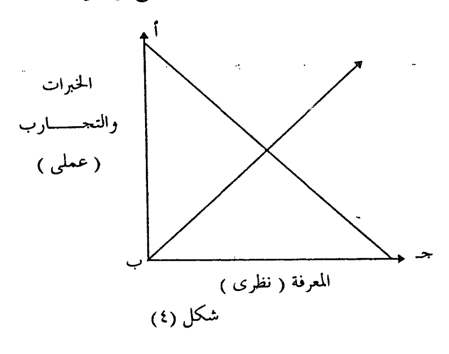
وعندما تحدث برامج التثنيف اثرها في معارف الافراد فإن خط الوعى والاقتناع سوف يتحرك إلى أعلى وبالتالى يحدث ذلك للمستوى السلوكى عند الافراد لاسيما إذا كانت البرامج التثقيفية حريصة على الإستفادة ايضا من خبرات وتجارب المشاركين فيها .



شكل (٣)

ويمكننا أن نصل إلى مرحلة متقدمة قليلا من مراحل التحليل فنصل إلى ما يمكن أن نسيمه بمثلث السلوك حيث يمكن تصويره كما الشكل المقابل رقم (٤) حيث يعبر ضلع المثلث (أ ب) عن تطابق خط السلوك مع الاحداثى السينى معبرا عن أن محدد السلوك الوحيد هو التجارب والخبرات فقط وهو تصور لحالة غير موجودة فى الواقع ولكننا نستخدمها لغرض التحليل النظرى وستكون تصرفات هذا الشخص نفسه تجعله بعيداً تماما عن التصرف السليم عندما يصادف موقفا لم يسبق له التعرض له ولم يسمع عنه فى الماضى المسجل فى الذاكرة وبالمثل يعبر الضلع الثانى (ب جـ) عن تصور لحالة نظرية

تقع فى أقصى الجانب الآخر وهى حالة شخص بلا تجارب عملية أو خبرات علـى الاطـلاق وقريبة من هذه الحالة حالة الاشـخاص الذيـن لا يسـتفيدون مـن تجـاربهم وهـنـا يسـتمد سلوكه من معارفه النظرية فقط حيث يصدمه الواقع فى كل لحظة .



شكل (٤)

أما الضلع الثالث (أ جـ) فيعبر عن الحالة المفترضة للاشـخاص فـى الواقـع حيـث يحدث التفاعل الحى بين الخبرات العملية والمعارف النظرية بمستوى مثالى متـوازن لا يميـل إلى أى جانب .

والواقع ان هذه الحالات النموذجية هى الحدود القصوى لمحددات السلوك عند الافراد نظريا وحيث تأتى التصرفات الواقعية خليطا مزدوجا يتراوح بين هذا وذاك .

ثانيا : الندوة :

الندوة هى لقاء مباشر بين عدد من المحاضرين أو من المتحدثين وبين الجمهور وهى وسيلة مناسبة من وسائل التكوين الفكرى لأنها تتيح امكانيات الحوار والمناقشة لموضوعات وقضايا تشغل اذهان الجماهير وتلح عليها .

وتقوم الندوة على أساس تبادل الأفكار والخبرات والتجارب من خلال حوار يستهدف الكشف عن أبعاد قضية او موضوع محدد وصولا الى اقتناع الجمهور الحاضر بها .

ويستلزم لنجاح الندوة إشراك الجمهور بالاسئلة والتعقيبات حول موضوعها .

(١) أهداف الندوة :

تحقق الندوة عدة اهداف أهمها :

أ) تقديم معلومات وخبرات عن موضوعات مختلفة ولكنها متكاملة أوترتبط بينها علاقات جوهرية أو تضمها قضية واحدة .

ب) تقديم وجهات نظر متعددة حول موضوع واحد .

جـ) إثارة اهتمام الجمهور بموضوع معين ويوضح كافة ابعاده من خلال عرض وجهات النظر حوله .

تعبئة الرأى العام حول موقف معين .

(٢) انواع الندوة :

– الندوة الخاصة :

وهى التى تجمع بين أكثر من متحدث فيموضوع معين ولايسمح فى نهايتها بأسئلة أو مناقشات ويكتفى فيها بسماع المتحدثين وذلك لظروف الوقت أو لكثرة عدد الحاضرين أو لعدم وجود معلومات كافية عن الموضوع تسمح بإطلاق الأسئلة أو المناقشة.

– الندوة العامة :

وهى التى يترك فيها للجمهور الحرية فى طرح أسئلة أوتعقيبات على المتحدثين ويشارك الجمهور فى هذه الندوة مشاركة فعلية تشكل أساسا الندوة العامة .

(٣) كيفية اعداد الندوة :

مع مراعاة القواعد الأساسية العامة السابق ذكرها فالندوة لها اشتراطاتها الخاصة لتحقيق اهدافها وهذه الاشتراطات الجوهرية هى :

(أ) توافر الاحتياجات الطبيعية للندوة : وتشمل اعداد المكان المناسب للمدعوين وللأعضاء والتجهيزات الضرورية مثل المقاعد والإضاءة وتجهيزات الصوت إلى بطاقات الدعوة وبطاقات الاسماء وأوراق الكتابة للأسئلة ... الخ

(ب) اختيار موضوع الندوة :

لابد أن يكون الموضوع الذى ستتناوله الندوة من موضوعات الساعة التى تشد اهتمام الجمهور وتجد لدية الصدى ولابد من توافر المتحدثين المتخصصين فى هذا الموضوع ممن يمكنهم تقديم مادة جيدة للحاضرين ومتجددة للموضوع ولابد ثالثا من توافر المراجع والبيانات والاحصاءات الأساسية التى تعرض علىالجمهور من خلال

الوسـائل المسـاعدة أو المطبوعـات الصغيرة التـى تتيـح للجمهـور ان يعـايش القضيـة المطروحة .

(جـ) إختيار المحاضرين :

يلزم اجراء اتصال بالمتخصصين فى موضوع الندوة وعرض عناصر الموضـوع عليهـم كل فيما يخصه لإجراء التنسيق المطلوب بينهم قبـل بدايـة النـدوة لكـى لا يتكـرر عرض عنصر معين او يتعدى احدهم على المجال المحدد أو الوقت المحدد للآخر .

(د) قيادة الندوة :

يقوم قائد الندوة بتقديم الندوة بإيجاز وبالإجابة عن الأسئلة المفترضة لدى الجمهـور حول لماذ الندوة ؟ ويتم تقديم كل متحدث على حدة وبعد انتهاء حديـث المحـاضرين يتولى توجيه الاسئلة التى يحصل عليها من منظمى القاعة وقد يدعو مـن الجمهـور من يرغب فى المناقشة بشكل مباشـر ويقـوم مـن خـلال ذلـك بضـبـط وتنظيـم الوقـت وحفظ ةنظام المناقشة وتصعيده فى اتجاه تحقيق أهداف الندوة طبقا للأسس المعروفـة، ويقوم أخيراً بربط أجزاء الموضوع وتلخيصهاوبلورة ماتم الاتفاق عليه فى ختام الندوة.

(هـ) تقييم الندوة :

تتم هذه العمليـة عقـب النـدوة مباشـرة لمعرفـة مـدى نجاحهـا فـى تحقيـق الأهـداف المنوطة بهـا وذلـك وفـق أسـس التقييـم السـابق الإشـارة إليهـا وتسـجيل الإيجابيـات والسلبيات للإستفادة منها فى المستقبل .

ثالثا : المؤتمر / اللقاء السياسى :

المؤتمر واللقاء السياسى كلاهما نوع خاص من الندوات بمعنى خضوعهما للقواعد والأسس العامة التى تتبع فى تنظيم وإدارة الندوات ولكنهما يتميزان بخصوصية فى اختيار المتحدث وفى طريقة عرض الموضوع.

كيفية اختيار المتحدث فى اللقاء السياسى :

إذا كان اختيار المتحدث متروكا للمنظمين وإذا كان الهدف جذب الجمهور إلى شكل من أشكال الاجتماعات التثقيفية التى تقدم فيها المادة التنفيذية كوجبة ساخنة تقدم بأسلوب جذاب ومشوق فمن الافضل الاستعانة بشخصية ذات تاريخ معروف أو موقع قيادى مرموق وتلقى استجابة من الجمهور لوزنها السياسى او الأدبى او الفنى او الفكرى أو الاجتماعى فى المجتمع سواء كان ذلك على المستوى المحلى او القومى .

وحين تدعى مثل هذه الشخصية لحضور اللقاء فليس معنى ذلك أن تتولى بنفسها قيادة اللقاء ، لكن قيادة اللقاء فى هذه الحالة عليها أن تعمل على تعظيم الاستفادة من وجود مثل هذه الشخصية فى تحقيق هدف اللقاء وأهم المهام التى يجب ان تكون ماثلة هنا هو تجنب طرح الاسئلة أو القضايا التى يمكن لمستوى أقل أن يجيب عليها فتطرح للمناقشة تلك الموضوعات التى من شأن مثل هذه الشخصية أن تتناولها بشكل أفضل وأعمق تأثيرا ، ربما لا تستخدم الاسلوب التصاعدى كما يحدث فى الندوة أو فى حلقة المناقشة لأن جوهر اللقاء هو استثمار خبرة ذات قيمة لدى هذه الشخصية التى قد لايتكرر الوصول إليها فى تحقيق الهدف ومن هنا تتنوع طرق عرض المعلومات كما يلى :

(أ) طريقة سرد الذكريات أو الوقائع التى شاركت فيها هذه الشخصية والتى تعرفها حق المعرفة بناء على ذلك بهدف التأكيد فى النهاية على مضمون وهدف اللقاء .

(ب) طريقة الإجابة على أسئلة يوجها قائد اللقاء أو يطرحها بعض الجمهور للمشاركة فى اللقاء من القاعة مباشرة عن طريق أكثر من جهاز للصوت معد فى أكثر من موقع بالقاعة بحيث تسهل الحركة منه وإليه وعلى أن تكون هذه الحركة محسوبة بإذن من قائد اللقاء ، ويمكن أيضا ان يتولى منظمو القاعة توصيل الاسئلة الى قائد اللقاء من خلال أوراق مكتوبة يتولى هو فرزها وتنسيقها وعرضها بما يخدم خط اللقاء العام وتسلسله وترابطه ويمكن الاستعانة ببعض العناصر الموزعة فى انحاء القاعة والتى تحمل اسئلة أو أدلة للحوار سابقة الاعداد بهدف إثراء اللقاء يستدعيها قائد اللقاء وإذا كنا نتحدث عن استثمار اللقاء يجب ان يتم ذلك ايضا من خلال استثمار الوقت المخصص له فلا تطرح الاسئلة التى من شأنها أن تدنى مستوى اللقاء ولا يسمح بضياع المزيد من الوقت فى حركة الاشخاص أو المنظمين للوصول إلى المنصة أو الميكروفون أو فى تعقيب قائد اللقاء او تقديمه كما لايسمح بالخروج والدخول بعد بدء اللقاء .

رابعا : المحاضرة : المحاضرة النقاشية :

المحاضرة هى أسلوب مباشر لنقل المعرفة إلى الآخرين ، ويستخدم بشكل عام مع ذوى المستوى الفكرى الرفيع كما نلجأ إليه فى حالات الحاجة إلى نقل المعرفة المباشرة فى موضوع متخصص لايتوافر للدراسين معلومات كافية عنه كما فى حالات الدراسة بأنواعها ، وافضل انواع المحاضرات هى المحاضرة النقاشية والتى تبدأ بطرح اسئلة

على الدراسين والاستمتاع إلى آرائهم حولها وبناء على ما يتبين للمحاضر من مستوى الدراسين أو رغباتهم فى التعرف على جوانب معينة من الموضوع فأنه يبدأ بدوره فى تقديم كم المعلومات والمعارف حول الموضوع بالاسلوب الذى يناسبهم أو لتغطية النقاط التى يودون التعرف عليها ، ثم يعود لطرح اسئلة جديدة ويعود لتقديم معلومات جديدة وهكذا .

وللمحاضرة النقاشية عدة مميزات لعل من أهمها :

أ) تحقيق التفاعل المستمر بين المتحدث والمتلقين .

ب) إتاحة الفرصة للمتحدث لكى يراجع نفسه باستمرار بشأن حجم ونوعية المعلومات التى يوصلها من خلال المناقشة .

جـ) اتاحة الفرصة للدارس او للمستمع لكى يطرح بنفسه ما يريد التعرف عليه من معلومات .

د) ضمان المتابعة المستمرة من الجمهور للمتحدث لأن الجمهور سيكون فى ترقب وتتبع للموضوع الذى يطرحه .

هـ) إتاحة نوع من التقييم للتعرف على درجة استيعاب الجمهور للمادة التثقيفية التى يوصلها المتحدث بشكل فورى ومستمر ومباشر وتكون الوسائل المساعدة كالسبورة وأوراق الكتابة وأجهزة العرض ذات أهمية كبرى فى المحاضرة النقاشية لأنها تحدد وتحصر الاسئلة والإجابات التى يتم توضيحها بعد طرحها أمام الجمهور ولذلك يجب التأكد من وجود الطباشير الملون والمماسح واختيار الاضاءة لتسمح للجمهور أن يرى بوضوح هيكل المحاضرة مطروحا أمامه ، ولكن يجب أن يتم محو المادة بمجرد أن تؤدى

الغرض منها وذلك حتى لايظل المشاهد متعلقا بموضوع انتهى على حساب موضوع لا يزال مطروحا فيشكل ذلك نوعا من التشتيت غير المرغوب فيه .

ويمكن للمتحدث أن يقدم لجمهوره مزيجا من طريقتى المحاضرة والمحاضرة النقاضية فيبدأ اللقاء بحديث مختصر عن الموضوع يتم فيه تفتيح كافة عناصر الموضوع ثم تطرح الاسئلة ليأخذ المتحدث فى التعقيب عليها وهكذا ، تخضع المحاضرة و والمحاضرة النقاضية عامة للقواعد العامة للاجتماعات التثقيفية بما لا ينفى خصوصيتها ويهمنا التركيز على ما يلى :

أ) ان المحاضرة والمحاضرة النقاشية تتطلب متحدثا قديرا على إلمام بكافة جوانب الموضوع وتفريعاته التى يمكن أن يطرحها الجمهور .

ب) يجب الحرص على إخفاء الأدوات والاجهزة المساعدة عن أعين الجمهور إلى حين الحاجة لاستخدامها حتى لا تشكل تشتيتا له .

جـ) يجب الحرص على عدم تقديم مادة مطبوعة أثناء الحديث حتى لا يركز عليها الجمهور ويمكن أن يتم ذلك قبل أو بعد الحديث .

هـ) كذلك لا تقدم المشروبات خلال الحديث .

و) يجب الحذر من طول المقدمة التى يمكن أن تستغرق جزءا كبيرا من الوقت المخصص للقاء فلتكن موجزة تستدعى الانتباه وتركز على المتحدث وتثير الاهتمام وتدفع الجمهور للمشاركة ونود هنا أن نشير إلى إبراز الفروق بين الندوة أو اللقاء السياسى والمحاضرة أو المحاضرة النقاشية لعل ذلك يكون مفيدا عندما نريد أن نختار الأسلوب الأكثر ملاءمة للموضوع والظروف التى سيقال فيها :

فالندوة او اللقاء السياسى تركز على ابراز الجانب الانسانى فى اللقاء وشخصية المتحدث حاسمة ومدى ارتباطها بالموضوع وإيمانها واقتناعها به على الدرجة القصوى من الاهمية ويتضمن اللقاء بالتالى نوعا من التكريم لشخصية المتحدث والتقدير لدوره فى خدمة المجتمع ويجب ان يوضح قائد الندوة او اللقاء السياسى هذا الجانب فى كلمته الافتتاحية بما يبرز صلة المحاضر المتحدث بالموضوع وصلته بالحاضرين ايضا وهكذا يمكن دعوة محارب قديم مثلا للحديث عن جزء من تاريخ كفاح الشعب ويمكن دعوة فنان بارز او صحفى مرموق للحديث عن دور الفن فى قضايا المجتمع .. الخ

أما المحاضرة او المحاضرة النقاشية فتركز أكثر على الجانب الموضوعى والمادة التثقيفية المعروضة ولا صلة شخصية للمتحدث بالموضوع أوالجمهور وإنما الصلة المباشرة والأكثر أهمية تأتى من خلال تخصصه فى إبراز المادة المطروحة للمعرفة .

خامسا : المناظرة : المناقشة العامة :

فى المناظرة كما فى المناقشة العامة يتاح تقديم المادة التثقيفية للجمهور من خلال مجموعة صغيرة من المتحدثين ذوى الآراء المتعارضة حول الموضوع حيث تتبع الاسئلة والمناقشات والتعقيبات الأحاديث المبدئية الموجزة التى يطلبها قائد المناظرة او المناقشة فى البداية ويمكننا ان نلاحظ ما يلى على هذا الاسلوب من أساليب اللقاءات :

أ) إن تنوع المتحدثين وتعارض آرائهم المعروفة مسبقا يضيف عنصرا هاما من عناصر التشويق للجمهور لأنه سوف يستمع وفى ذهنه انه سيستمع إلى نوع من أنواع المباريات التى تجذب الاهتمام .

ب) الآراء المتعارضة للمتحدثين تثير المناقشات وتجعل الجمهور فى حالـة يقظة دائمة.يجب الحرص فى اختيار المتحدثين بحيث نضمن أن يتم تقديـم الرأى والرأى الآخر بجلاء وموضوعيـة مـن خلالهـم كمـا يجب التنسيق المبدئى معهـم بشـأن الزمـن المحـدد والموضوعات المثارة وأسلوب التناظر .

جـ) هذا الأسلوب يعد من أفضـل الاسـاليب التثقيفيـة التـى تحـرض العقـل علـى التفكير والتفكير المضاد وتحفز ملكه النقد والتحليل .

د) يجب على قائد المناظرة اوالمناقشة العامة أن يولى عنايته الخاصـة لكـى لا تبتعـد المناقشـة عن هدفها أو يشتبك المتحدثون فيما بينهم فيما يشـبه المشـادة الكلاميـة ممـا يـترتب عليه افشال اللقاء .

هـ) يوجه جهد إضافى من قبل قائد المناظرة ومنظمى القاعة لاحكام السيطرة على اللقاء .

و) عند تقديم المتحدثين يجـب ذكـر معلومـات موجـزة ومتوازنـة عنهـم وعـن أدوارهـم ومواقفهم .

سادسا : العروض الفنية / الأمسيات الثقافية :

يلجأ العمل التثقيفـى إلى أسـاليب مبتكـرة كـالعروض الفنيـة والمعـارض التشـكيلية والعروض المسرحية والأمسـيات الثقافيـة والشـعرية والأفـلام السـينمائية بهـدف جوهـرى يقوم على تقديم المعرفة من خلال أسلوب فنـى مشـوق يؤكـد مـدى ارتبـاط الفـن والادب بقضايا المجتمع وأن للفن والأدب رسالة أساسية هـى الارتقـاء بالمشـاعر وبـالوعى الانسـانى بصفة عامة وأن هذا الارتقاء والوعى سيؤديان بالضرورة إلى أن يأتى العمل الفنـى والأدبى مبشرا للمجتمع ولايتم ذلك بشكل مفتعل ولا بـأداء آلى أو دعـائى وإنمـا يتـم مـن خـلال

منظومة الأداء الفنى بذاتها حيث يتسنى توظيف الأعمال الفنية ذات المضمون والدلالة بما يتوافق مع الهدف التثقيفى .

ويمكن اجراء المناقشة مع الجمهور عقب المعرض أو العرض الفنى أو الامسية الفنية حيث يقوم المتحدث او المتحدثون من المتخصصين وممن يتم اختيارهم بعناية باستكمال توصيل المادة التثقيفية التى تكون الاعمال الفنية المعروضة مدخلا إليها .

ويتم اتخاذ الخطوات الهامة التالية :

- مشاهدة العرض مسبقا أى قبل الجمهور .
- تدوين الملاحظات عليه بشكل تفصيلى فى ملخص يصلح لاستدعاء المعلومات المتعلقة به وتركيب المادة التثقيفية عليها .
- تقديم العرض للجمهور بمقدمة تشرح مضمونة ومحتواه بإيجاز .
- إدارة المناقشة حول العرض وتطبيق القواعد العامة للمناقشة فى هذا الصدد .
- الحرص على تصعيد الخط العام للمناقشة فى اتجاه تحقيق الهدف التثقيفى .

ولعل من المفيد هنا ان نطرح رؤية نؤمن بموضوعيتها حول الدور المفترض الذى يمكن أن يؤديه الاستعانة بالفن والأدب فى إثراء المادة التثقيفية وهو دور مفترض وليس مفروضا بالمعنى المباشر .

لقد جئنا نحن العرب إلى التاريخ الحديث متأخرين كثيرا عن الآخرين وليس من المحتم الانخرج من هذا التاريخ الحديث كما دخلنا ، بل يجب أن نصل إلى قلب العصر بأسرع ما يمكننا متحررين من تركه وأغلال وأعباء التخلف الماضى .

إن الحديث عن العلم وضرورة الاستفادة من منجزاته فى شكل تطويع التكنولوجيا العالمية يتسم بالقبول والرضى والهدوء النسبى ، لكن حديثا مماثلا حول الأدب والفن يحفل بالمعارضة والضجيج وربما بالثورة وهو أمر شديد الغرابة ، وبينما يحتفى الفن التشكيلى بالتجارب والابداع والتأثير فى الانتاج العالمى أكثر من احتفائه بابتنظير وكذلك يفعل الفن الموسيقى ، فأن باقى أجنحة الفن والأدب تحتفى أكثر بالتحليلات وأحيانا بالشعارات بالرغم من أن بعض الفصائل الفنية والأدبية تنتج بالفعل نصوصا وأثارا ممتازة وراقية تعبر عن الملامح الحقيقية للشخصية الانسانية العربية والمصرية .

وهناك من لا يزال منكبا على تقديم التحف والعاديات الفنية الأثرية التى تقابل الأساطير والتخيلات الذاتية و تلك المتعلقة بأذيال الماضى .

وحقا أن احترام الماضى وهمومه واختلافاته الجذرية عن الحاضر لا يجب ان تحجب التكافل الحميم بالحاضر والاحتفاء بالمستقبل وتحرير طاقات الفعل والفكر والابداع والشعور والاحساس من أغلال القهر والتبعية والجمود والتعصب .

وهناك ايضا ذلك الانفصال الجذرى بين الهم العام والهم الخاص بين المجال الاجتماعى والنفسى وبين السياسى والشعورى وفى نشوة التجربة الوجدانية الفردية المحضة يشيع تصور قاصر للسياسة يحولها إلى شعارات محفوظة وقوالب جاهزة ومذاهب قطعية مطلقة مفروضه على الفن من خارجه ، وعلى الجانب الآخر يذهب البعض إلى إعلان استقلال الفن التام واللجوء إلى النقاء الجمالى الخالص حيث يتم تحويل الفن عندهم إلى صنم بلا وظيفة ولامبرر إلا تلقى النوافل ،وعليه فأن انتقاء الأعمال الفنية التىتصلح لتكون مدخلالا للمادة التثقيفية هو امر على جانب حاسم أولى من الاهمية ، كما أن اختيار

المتحدث الملم بكافة ابعاد الاعمال الفنية والقادر على الدخول بها إلى صلب العملية التثقيفية هو أمر على الجانب الحاسم الثانى .

سابعا : الزيارة

نعتبر أن الزيارة المواقع التاريخية والأثرية والمتاحف هى إحدى الأساليب التثقيفية لنقل المعرفة حيث يتم من خلالها شرح وتحليل المادة التى سيتم رؤيتها على الطبيعة وتوضيح أثارها ومغزاها والانطلاق منها للموضوع التثقيفى وحيث من الملائم اتباع الخطوات التالية:

- إختيار نوعية متجانسة من الدراسين فى المستوى الثقافى والاجتماعى والبيئى بقدر الامكان .
- إختيار المرشدين والمرافقين الاكفاء ممن يمكن الاعتماد عليهم فى نقل المادة التثقيفية من خلال الزيارة .
- تقديم برنامج مشوق خال من الصعوبات والمشاكل الإدارية ومشاكل الإعاشة .
- يمكن الاستعانة بمتخصصين يتم التنسيق معهم بشأن مادة موضوع البرنامج وربطها بمادة وموضوع الزيارة .

ثامنا : تمثيل الأدوار :

نتعرف الآن على طريقة عملية للتدريب على ممارسة الأداء التثقيفى كمرحلة تطبيقية وكأسلوب مبتكر من أساليب التثقيف ذاتها يتميز بالجدة والتشويق .

وينهمك الدارسون فى هذه الطريقة فى استخدام أصواتهم وأيديهم وأعينهم واجسامهم لإنجاز تمرين عملى يدخل فى نطاق عملية التثقيف ذلك هو تمثيل الأدوار ،

وسنجد صدى لهذا الأسلوب فى كثير من الممارسات التى شاع إستخدامها فى أشكال مثل :

البرلمان الصغير

حيث تعد المادة من خلال العرض الذى سيمثله الدارسون ، وحيث توزع أدوار الرئاسة والأغلبية والمعارضة والمستقلين والحكومة ومن خلال هذا الأداء التمثيلى يتم عرض المادة التثقيفية فى حضور الجمهور ونسوق هنا الملاحظات التالية :

أ) وجوب أن يتعرف الدارسون على أدوارهم بالضبط ، وعلى الأبعاد المطلوب منهم إبرازها خلال تمثيل الأدوار .

ب) وجوب أن يتفهم الدارسون أهمية وضرورة هذه الوسيلة من وسائل التثقيف .

جـ) يتاح للدراسين من خلال هذا الاسلوب ممارسة شيقة وأداء مرح يتم من خلاله تطبيق القواعد الاساسية السابق الاشارة إليها وتحت الإشراف المتخصص وبتوضيح الاخطاء فى وقت توصيل المضمون بالمستوى المطلوب .

د) يتاح للدراس المتفوق من خلال ممارسة هذا الأسلوب أن يسهم بكفاءة فى مساعدة الدارس الاقل تفوقا .

هـ) يمكن للجمهور أن يشاهد العملية التمثيلية التى تتم أمامه وهى وأن كانت تمثل مواقف زائفة إلا أن التقمص العاطفى فيها يساعد على إرساء القواعد الأساسية ويساعد على حسن التصرف فى مواجهة مواقف غير متوقعة وفى نفس الوقت يعطى المعرفة المطلوب نقلها بشكل شيق .

و) يتطلب تمثيل الأدوار مهارة عالية ومعرفة بالعلاقات الإنسانية والدقة فى اختيار موضوعات الأدوار التى سيؤديها الدارسون ومدى خدمتها للمضمون الأساسى المطلوب توصيلهم سواء بالنسبة للدراسين أو الجمهور المشاهد .

تاسعا : طرق الاتصال الاخرى :

هناك من طرق الاتصال الآخرى والتى يمكن اعتبارها من وسائل التثقيف ما استحدثه التطور وما استلزمته الظروف المختلفة التى ولدت أشكال للتعبير ذات تنوع فريد ويمكن أن تحقق أغراض الاتصال بتكلفة أقل مثال ذلك :

(١) مجلات الحائط :

ويمكن استخدامها بكفاءة عالية فى أوساط التجمعات الطلابية والعمالية حيث تنخفض تكلفة إعدادها إلى أدنى مستوى وحيث يجد فيها المتحدثون وسيلة للتعبير عن أنفسهم وعن قضاياهم فيسهمون فى إعدادها وإخراجها بأنفسهم ويدونون المادة التى يريدون نشرها فيختفى الإحساس بأنها مفروضة عليهم أو أن الموضوعات المدرجة بها مملاه عليهم من سلطات فوقية وفيها يتحرر المحررون من إجراءات التراخيص المعقدة بإصدار الصحف أو عقد الاجتماعات التى قد لا تناسب مواعيدها كل الجمهور المطلوب توصيل المادة له فضلا عن إمكانات الاستعانة بوسائل التصوير والكاريكاتير وغيرها من الوسائل الجاذبة .

(٢) مجلات الماستر :

وازاء صعوبة اجراء الاتصال مع نطاق أوسع من الجماهير وخاصة لدى الرغبة في نشر وتوزيع المادة الأدبية والفنية التى قد تصادفها عقبات النشر في الصحف والمجلات التقليدية فقد نمت وازدهرت مجلات الماستر التي استطاعت أن تسد فراغا هائلا في اساليب الاتصال بين المبدع والمتلقى فأنتشرت مجلات الماستر المتخصصة في مختلف الأوساط وتزايد دورنها وبالتالى أهميتها في نشر وتقديم المعرفة بأساليب سهلة وأقل تكلفة وليجد المتحدثون متنفساً كبيراً -وورقات متعددة تحمل أفكارهم للغير بطريقة أكثر يسرا وهذه المجلات تظهر وتختفى وتتعدد وتتلون وتحمل بالذات الابداعات الأكثر طليعية بإعتبارها الأشد رفضا عند الوسائل التقليدية للنشر .

(٣)الحديث الاذاعى والتليفزيونى :

تتميز هذه الأحاديث بقدرتها على النفاذ الواسع النطاق بين الجماهير في أماكن تواجدها ولهذا فهى من أكثر الوسائل المستحدثة حسما وتأثيرا وخاصة عندما يتاح خلالها استعمال الوسائل السمعية والبصرية المعاونة فى شكل أفلام اوتسجيلات مختلفة وأيضا يتاح من خلالها القيام بعمليات المونتاج والإعادة وصولا إلى أقصى درجة من درجات الإجادة بعيدا عن الجمهور . وقد تطورت هذه الوسائل بإستخدام أحدث منجزات التكنولوجيا وفنون الاخراج السمعية والمرئية واكتسبت أهمية بالغة كوسائل حاسمة لنقل المعارف في كافة الاتجاهات وأيضا لتقديم مختلف أنواع الإبداع وليس من المحتم هنا يا عزيزى أن أضيف

المزيد بشأن هذه الوسائل فسوف يضيفها لك العديد من المخرجين والمساعدين عندما تشرع فى اجراء الحديث الإذاعى أوالتليفزيونى .

الفصل الثامن

إدارة الاجتماعات
وقيادة المناقشات

يتميز *العصر الراهن بثلاث سمات رئيسية هى :-*

١- غلبة الطابع الاجتماعى على العمل الإنسانى وهو ما يعنـى الاتجـاه إلى سـيادة أسـلوب عمل الفريق على أسلوب العمل الفردى فقد أدى تشعب المعارف وتشـابك العلاقـات بينها إلى صعوبة إلمام الإنسان بمفرده بكل ما يتعلق بـالموضوع الـذى يمارسـه و لايعنـى أسلوب عمل الفريق تقسيم الموضوع إلى جزئيات منفصلـة لا رابطـة بينهـا وإنمـا يعنـى اتاحة الفاعلية لانصهار عناصر مختلفة يعاد تفاعلها تفاعلاً خلاقاً على نحو جديد .

٢- تزايد الاتجاه إلى العمل الديموقراطى بما يعنى افساح المجال دائما للرأى الآخر ليعـبر عـن نفسه بشتى الوسائل وفى النهاية سيادة رأى الأغلبية .

٣- سيادة المنهج العلمى فى التفكير والعمل وما يتبع ذلك مـن أهميـة الإستعانة بمنجـزات التكنولوجيا الحديثة فى تطوير الأداء الانسانى بمختلف المواقع .

ونتيجة لهذه السمات الأساسية تكتسب الاجتماعات أهمية متزايدة باستمرار بالنسـبة للمجتمع البشرى باعتبارها شكل ممارسة تخطيط ومتابعـة النشـاط ويتـأكد ذلـك فـى كافـة

مجالات الخدمات والانتاج وفى مراكز الابحاث وفى الجامعات والأندية والجمعيات والنقابات وفى المنظمات الخاصة والأحزاب السياسية والمجالس الشعبية فهذه التجمعات فى جوهرها عبارة عن منظمات تقوم من أجل تحقيق أهداف معينة ولابد لنشاطها من أن يكون مخططا ولابد له متابعة وتقييم خلال مراحل الأداء وحيث تلعب الاجتماعات الدور الأساسى لشكل ممارسة هذه الأنشطة .

أولا : أهمية الاجتماع ودوره :

نستهدف هنا تسليط الضوء لتوضيح أهمية الاجتماع ودوره وأسلوبه وخبرات إدارته وخاصة بالنسبة للمنظمات التى تتصف وتحتاج فى أنشطتها وأدائها للجماعية والديموقراطية والعلمية ويمكننا البدء بإعطاء تعريف مبسط للاجتماع بأنه حلقة ضمن سلسلة عمل متصلة ومنتظمة تكمل ما سبقها من حلقات وتمهد لما بعدها من حلقات .

فمثلا فى مرحلة الاستعداد لتنفيذ دورة تثقيفية أو عقد دورة تدريبية لمجموعة من القيادات أو من العاملين يخصص اجتماع فى المكتب المسئول عن التثقيف أو التدريب لتحديد الموضوعات المطلوبة والمادة المطلوب نقلها والمواعيد المناسبة لها والأسلوب الذى سيتم به التنفيذ واختيار المسئولين عن التنفيذ والمتحدثين فى البرنامج وشروط الدارسين له ثم يبدأ التنفيذ طبقاً للقرارات التى يتم اتخاذها فى هذا الاجتماع وبعد التنفيذ يجتمع المكتب أو الادارة لمناقشة نتائج التنفيذ ويجرى التعديل اللازم طبقاً لما يكشف عنه الواقع من أوضاع جديدة قد لا تتفق مع التصورات التى كانت معروضة عند التخطيط وهكذا يتم مراجعة الوعى المسبق بالوعى اللاحق وتدارك انحرافات التنفيذ عن التخطيط ومن هذا المثال يتضح لنا أن الفهم السليم لطبيعة الاجتماعات ودورها يساعد على الاسهام فى تطوير النشاط لأننا

نعد للاجتماع بحيث تكون موضوعاته المطروحة نابعة من نشاط الهيئة التى يعقـد الاجتماع في إطارها . ويشارك جميع أعضاء الاجتماع فى جدول أعمالـه علـى أسـاس مـن الوضـوح الكامل فيما يتعلق بالنتائج المطلوب من الاجتماع تحقيقها ، وعلـى العكـس إذا كـان تصـور القائمين على أمر الأجتماع يقصر عن فهم هذه الحقيقة وإذا كانت وجهة نظرهم للاجتماع أنه مجرد لقاء يتم الحديث فيه كشكل من أشكال الدردشة ولو تنـاولت نشـاط المنظمـة فـإن الإجتماع فى هذه الحالة يصبح عبئاً على النشاط ولا يضيف جديداً اليه .

وهناك شروط أسياسية للاجتماعات وخاصة بالنسبة للمنظمات التـى تهتـم بالجـانب الانسانى وتدريب وتثقيف الأفراد :

- أن يكون الاجتماع أداة لتحقيق الديموقراطية .
- أن يكون الاجتماع إطاراً لتدعيـم الجماعية .
- أن يكون الاجتماع وسيلة لتأكيد العملية سـواء فـى التفكـير كأسـلوب أو فـى العمـل كأداء .

وهذه الشروط الثلاثة نابعة من طبيعة العصر ومتطلبات الاداء وبطبيعة الحال وبالنسـبة للأحزاب السياسية فليس من حقها أن تنادى بالديموقراطية فى المجتمع إذا كانت تفتقدها من داخلها ولا أن تصوغ برامجها على شعارات الجماعية والعلميـة دون أن تمـارس ذلـك بذاتهـا فى إجتماعاتها . كما أنه بالنسبة لمنظمات التربية فمن غـير المعقـول أن تنـادى بسـيادة هـذه القيم فى برامجها التعليميـة وتتجاهلهـا فـى أبسـط ممارسـاتها مـن خـلال الاجتماعـات التـى تعقدها.

وأى اجتماع لاتتاح فيه الفرصة كاملة لكل الأعضاء لمناقشة الموضوعات الواردة فى الاجتماع بحرية تامة ولا تتاح فيه الفرصة كاملة لكل الأعضاء لعرض وجهات نظرهم هو بالتأكيد فاشل ويشكل عبئاً على النشاط لأن هؤلاء الأعضاء سيخرجون منه أقل حماساً للتنفيذ مما دخلوا بل أن بعضهم قد ينشط للمعارضة أو لعرقلة التنفيذ . كذلك فان سيادة الروح الفردية داخل الاجتماع واحتكار رئيس الاجتماع أوبعض الأعضاء للدور النشط فى صياغة القرارات يضر كثيراً بنتائج الاجتماع ويحد من فاعليته ويضر بالعلاقات بين الأعضاء، حيث يجد البعض من الأعضاء أنفسهم معزولين عن ممارسة النشاط الجماعى والتأثير داخل الاجتماع ومن ثم يبدأون فى التكتل والتصارع ويتجاوز تكتلهم وتصارعهم حدود الاجتماعات إلى نشاط الهيئة ذاتها مما يعوقها عن القيام بمسئولياتها .

كما أنه لا يمكن أن يكون النشاط فعالاً ما لم يستند إلى سياسات صحيحة وتخطيط سليم يقوم على العملية والتفاعل مع متطلبات الواقع ، ويتطلب تعميق الرؤية العلمية الواقعية لدى الأعضاء وتدريبهم على التفكير العلمى الجماعى الصحيح وعلى التخطيط السليم وتوظيف كافة إمكانات التنفيذ الجيد ويتأتى ذلك بداية من خلال الاجتماعات الناجحة . وتتحدد القدرة على عقد اجتماع ناجح بالقدرة على إفساح المجال لتنظيم صراع الأفكار بالحوار الحر وبتفاعل الآراء وصولاً إلى الرأى الموحد الذى يعالج جوهر الموضوع المطروح بأفضل الحلول .

وجوهر العمل الذى يتم داخل الاجتماع بالغ الأهمية لأنه يوفر الجهد الذى لا طائل من ورائه فاذا تصورنا مثلا أن الاجتماع يعقد من أجل الاستماع فقط لرأى القيادة أو

الحصول على تأييد لسياستها أو قراراتها فهذا التصور الخاطىء ينحرف بالاجتماع عن دوره الأساسى باعتباره حلقة فى سلسلة متصلة من النشاط .

ثانيا: قواعد الاجتماعات وخبرات المناقشة :-

نستطيع الآن أن نطور حديثنا لنصل إلى الأجابة عن سؤال :

ماذا نريد بالضبط عندما نعقد اجتماعاً .

إننا نريد أن ننجز حلقة فى سلسلة عمل متصلة .

وهذه الحلقة شكل من أشكال النشاط يتميز بالديموقراطية والجماعية والعلمية .

وهذا الشكل ينظم ويدير مباراة أفكار من خلال حوار حر حول موضوع محدد وطبقا لقواعد واضحة .

وهدف الحوار التعرف على كافة الآراء تمهيداً للوصول إلى أفضل الآراء التى تقرها الأغلبية ويلتزم الجميع بتنفيذها .

ولنتذكر الآن قواعد الأسلوب العلمى فى حل المشكلات لنتأكد أننا نسير على نفس النهج :

دراسة المشكلة ← طرح الحلول والبدائل ← اختيار أفضل الحلول ← التنفيذ والمتابعة

كيف أذن يتم تحقيق ذلك من خلال الاجتماعات ؟

هل هناك قواعد معينة يجب الالتزام بها فى التحضير للاجتماع ؟

ما هى الخبرات التى يمكن الاستعانة بها فى إدارة المناقشات داخل الاجتماع ؟

ماهو بالضبط دور رئيس الاجتماع ؟

ما هى أبرز السلبيات التى تصادفها فى الاجتماعات؟ وكيف نتلافاها ؟

فى الحقيقة أن خبرة السياسة والادارة والقانون قد بلورت عدة قواعد نموذجية لتنظيم عقد الاجتماعات وإدارة المناقشات وتجسدت هذه الخبرات فى لوائح نموذجية تضبط ايقاع العمل داخل المنظمات التى يقوم نشاطها فى الأساس على هذه الاجتماعات . وبالرجوع إلى هذه الوثائق نستطيع أن نستعرض ثلاث مراحل يمر بها الاجتماع :

١- مرحلة ما قبل الاجتماع :-

أى مرحلة التحضير للاجتماع ويتوقف عليها وعلى العمل التى يتم إنجازه من خلالها الجانب الهام من أسباب نجاح أو فشل الاجتماع وأهم ما تجب مراعاته فى هذه المرحلة مايلى :-

أ- الاجتماع لا يعقد مصادفة :-

فالاجتماعات تعقد طبقاً لنظام محدد سلفا ومتفق عليه من حيث دورية الاجتماع أو كونه اجتماعاً طارئاً ومكانه وطريقة الدعوة اليه والجهة المسئولة عن اعداد جدول أعماله والفترة الزمنية التى تفصل بين قرار الدعوة وموعد الاجتماع وأيضا أحوال الاجتماع الطارىء والهدف من وراء هذا التنظيم الذى تحرص عليه كافة اللوائح هو الا تعقد الاجتماعات بالصدفة وألا يفاجأ الأعضاء بدعوتهم إلى اجتماعات دون تحضير مسبق لها ودون معرفة مسبقة بالموضوعات التى ستتم مناقشتها فى الاجتماعات وبهذه الترتيبات يمكن توفير أكبر قدر ممكن من ضمانات النجاح فضلا عن حمايتها من أن ينفرد بتقرير الأمور فيها

فرد أو قلة من الأفراد وبحيث يمكن لجميع الأعضاء المعرفة المسبقة التى تمكنهم مـن المشـاركة بفاعلية فى موضوعات الاجتماع وأيضا الوقت الكافى لذلك .

ب- موضوعات الاجتماع :-

إذا كان الاجتماع هو حلقة من سلسلة عمل متصلـة فـان الموضوعـات التـى يبحثهـا الإجتماع يجب أن تجسد هذه الحقيقة أى أنها يجب أن تكون معبرة عن الأعمـال التـى تمـت فى مرحلة ماضية وممهدة للأعمال التى ستتم فى المرحلة التالية للاجتمـاع وهـذا شـرط أولى وجوهرى . ويتحدد بناء عليه موضوعات الاجتماع كمايلى :-

- دراسة وتقييم للنشاط القائم فى اطار عمل المنظمة .
- التخطيط للنشاط الذى يجرى الإعداد لتنفيذه مستقبلاً .
- دراسة موضوعات فكرية ذات صلة بالنشاط القائم أو المستقبلى .
- مناقشة قرارات المستويات الأعلى والأدنى .

وبهذا الأسلوب فى تحديـد واختيـار موضوعـات الاجتمـاع تضمـن بـالفعل أن يـأتى الإجتماع حلقة فى سلسـلة نشـاط متصـل تكمـل ماسبق وتمهـد لمـا سيأتى وتستجيـب لمتطلبات الواقع وتتيح للأعضاء أن يعايشوا كل صغـيرة وكـل كبـيرة فيمـا يتعلـق بمـا هـو مطلوب منهم أن يسهموا فيه عملاً وتطويراً وذلك بـابداء الـرأى المؤثر فـى تخطيـط وتنفيـذ وتقييم كل نشاط .

جـ - جدول أعمال الاجتماع :-

هكذا تؤكد أن الاجتماع لا يعقد مصادفة وهكذا نضمن تعبير الموضوعات المطروحة للنقاش عن واقع فعلى متصل ولكن من الذى يفعل ذلك ؟ أى من الذى يعد جدول الأعمال وكيف يعد ؟ وما الذى يجب أن يتضمنه من بنود ؟

- من الذى يعد جدول الأعمال ؟

تحدد اللوائح الداخلية وأنظمة العمل بدقة قاطعة الجهة المسئولة عن اعداد جدول الأعمال وغالباً ما تكون هى الجهاز المسئـــول عن إدارة العمـــل اليومى أو لجنة مصغرة من أعضاء المنظمة وبهذا تتحدد المسئوليـــة عن إدراج موضـــوعات قد لا تكون معبرة عن النشاط الفعلى .

- كيفية اعداد جدول الأعمال :

وتحدد اللوائح الداخلية وأنظمة العمل المصادر التى تستقى منها موضوعات الاجتماع فقد تكون تقارير اللجان النوعية المسئولة عن التخطيط أو التنفيذ أو المتابعة وقد تكون الإدارت أو التقسيمات الإدارية المسئولة عن هذه المجالات و قد تكون تقارير واقتراحات المستويات العليا أو الدنيا أو الأعضاء وذلك طبقا للأوضاع التفصيلية التى تحددها اللوائح والأنظمة الداخلية .

- بنود جدول الأعمال :-

نستطيع اذن تحديد البنود الأساسية لجدول الأعمال كمايلى :-

١- موضوع الاجتماع .

٢- مكان الاجتماع .

٣- الاعتذارات الواردة من الأعضاء .

٤- الرسائل الواردة .

٥- التصديق على محضر الجلسة السابقة .

٦- متابعة القرارات الصادرة عن الاجتماع السابق .

٧- تقييم النشاط السابق .

٨- تخطيط النشاط اللاحق .

٩- موضوعات فكرية أو تنظيمية .

١٠- ما يستجد من أعمال غير مدرجة بالجدول .

د- المذكرات التفسيرية لجدول الأعمال :-

هناك بعض الوسائل التى يمكن أن نضمن بها نجاح الاجتماع بالاضافة إلى صياغة جدول الأعمال طبقا للعرض السابق من هذه الوسائل إعداد المذكرات التفسيرية أو التوضيحية لبنود جدول الأعمال وهى تهدف إلى تزويد الأعضاء المشاركين فى الاجتماع بمعلومات كافية عن الموضوعات التى سيتم فى الاجتماع مناقشتها .

وبطبيعة الحال فان عقد الاجتماعات فى غيبة هذه المعلومات عن الأعضاء أو قصرها على رئاسة الاجتماع أو على بعض الأعضاء يؤثر سلبياً على نجاح الاجتماع كما أنه يهدر واقعياً قيم الديموقراطية والجماعية و العلمية مهما تحدثنا عنها .

هـ – توجيه الدعوات :–

يجب تتويج الجهد السابق بالحرص على توجيه الدعوات للاجتماع قبل الموعـد المحـدد لانعقاده بوقت كاف وذلك حتـى نوفـر للأعضـاء هـذا الوقـت للدراسـة والاعـداد ولتهيئة ظروف نقاشية مثمرة .

و – دراسة جدول الأعمال قبل الاجتماع :–

هكذا تكون الجهة المسئولة عن مرحلة ما قبل الاجتماع قد أدت واجبها فى التحضير له وتبقى واجبات الأعضاء أنفسهم فى دراسة الموضوعات المطروحة للمناقشة دراسـة وافيـة واستكمال المعلومات اللازمة للمشاركة بموضوعية فى المناقشة وتكوين الرأى المبدئـى حـول أفضل الحلول والنتائج التى يمكن التوصل اليها من خلال الاجتماع فى الموضوعات المطروحة عليه .

وكذلك فان رئيس الاجتماع مطالب أكثر من غـيره بالاسـتعداد الكـامل للاجتمـاع بالدراسة وبالمعلومات كما أن عليه فضلا عن ذلك إجـراء مشـاورات تمهيديـة مـع الأعضـاء بهدف التعرف على أهـم الآراء ووجهـات النظـر التـى سـتطرح فـى الاجتمـاع حـول كـل موضوع كى لا يفاجأ بها ويكون على علم مسبق بما سيدور من حـوار ومـا قـد ينشـأ مـن اختلاف أو اتفاق فى الآراء وحجـم الخـلاف أو الاتفـاق ليظـل مسـيطراً علـى الاجتمـاع ، وعلى ضوء هذه المعرفة يستطيع أن يكون رأيا له يتضمن أكبر قدر من عنـاصر الاتفـاق بـين مجمل الآراء التى سيتم طرحها .

وبالطبع هناك فرق كبير بين هذه المشاورات التمهيدية مع الأعضاء وهدفها التعرف على الآراء وبين قيام الرئيس بالدعوة بين الأعضاء لرأى معين وحث الأعضاء على تبنيه فهذا إجراء غير تنظيمى وغير صحى وكفيل باحداث أبلغ الأضرار .

وحتى الرأى المبدئى الذى يكونه رئيس الاجتماع يجب أن يكون مرناً وقابلاً للتعديل أو التغيير وفقا لما تسفر عنه المناقشة ولنتائج الحوار ومقتضياته فالرأى المبدئى مجرد أساس للانطلاق وليس نتيجة حتمية ينبغى الوصول اليها .

٢- مرحلة إنعقاد الاجتماع :-

تقع المسئولية الأولى فى نجاح أو فشل الاجتماع على رئيس الاجتماع ، وبالطبع يتحمل الأعضاء قدراً من تلك المسئولية .

ويتحدد مدى هذا النجاح أو الفشل بالتوصل أو عدم التوصل إلى قرارات يلتزم بها الجميع بما فيهم من صوتوا ضدها وذلك لاقتناعهم بأنها صدرت على أساس حر سليم .

ولكن كيف يتحقق ذلك ؟

يتحمل رئيس الاجتماع الواجبات الاساسية التالية :

أ- بدء الاجتماع وإنهائه فى موعده المحدد .

ب- وضع خطة المناقشة .

ج- تنظيم المناقشة على أساس الديموقراطية والجماعية والعلمية .

د- حماية المناقشة من الظواهر السلبية .

هـ - توسيع نطاق المناقشة .

و- تنمية وتطوير المناقشة .

ز - التصويت / القرارات .

وقد تحددت تفصيلات الخبرات المتعلقة بتلك الواجبات الأساسية فيما يمكن اجماله على الوجه التالى :-

أ- بدء الاجتماع وانهائه فى موعده المحدد .

يجب على رئيس الاجتماع أن يحضر الى مكان الاجتماع قبل الموعد المحدد وأن يبدأ الاجتماع فى موعده تماماً ليضرب بنفسه القدوة فى احترام المواعيد بل وفى احترام الاجتماع والأعضاء أنفسهم ، ولدينا هنا واحداً من اسوأ أمراضنا السلوكية وهو عدم احترام الوقت فاذا لم يحضر رئيس الاجتماع فى موعده فقد أعطى عذرا ضمنيا لكافة الأعضاء بأن يفعلوا مثله وخاصة عندما يكتشفون أن التزامهم بالمواعيد فيه مضيعة لوقتهم .

هذا فضلا عن أن حضور كافة الأطراف منذ بداية الاجتماع يفيد المناقشة ويمنع توقفها أو انفصالها نتيجة انضمام أعضاء جدد بعد بدايتها واضطرار رئيس الاجتماع إلى تلخيص ما دار لهم أو إشراكهم فى المناقشة دون معرفة كافية بما دار قبل حضورهم فيعودون بها إلى مراحل سابقة .

كذلك فان احترام المواعيد يعطى للمناقشة وللاجتماع حقهما الذى يضيع نتيجة الاضطرار لانتظار استكمال العدد خاصة فى الأحوال التى من الضرورى فيهما استكمال هذا النصاب القانونى لبدء الاجتماع كما أن إنهاء الاجتماع فى موعده المحدد سلفا يجنب الأعضاء الانصراف عن المناقشة أو عن الاجتماع أصلا لارتباطهم بمواعيد أخرى وبالتجربة لوحظ أنه كلما طال الاجتماع عن وقته المحدد كلما توترت المناقشات وبدأ الأعضاء فى

الضغط لاختصارها مما يترتب عليه تمرير بعض الموضوعات التى قد تكون حيوية دون أن تأخذ حظها من الدراسة والمناقشة أو الاضطرار لتأجيلها .

ب- وضع خطة المناقشة :

يستطيع رئيس الاجتماع وضع خطة للسيطرة على المناقشة وتلافى انفلاتها وإنهاء الاجتماع فى موعده المحدد إذا قام قبل بدء الاجتماع باعداد مثل هذه الخطة الزمنية الموضوعية فيقوم بمراجعة مشروع جدول الأعمال قبل إقراره لترتيب الموضوعات وفقا لما يخدم سير المناقشة المتوقعة وتطويرها .

فاذا كان فى جدول الأعمال موضوع توزيع الأعضاء على اللجان النوعية مثلا وموضوع تحديد مهام وواجبات اللجان النوعية فينبغى إدراج الموضوع الثانى قبل الأول ليتعرف الأعضاء أولا على طبيعة عمل هذه اللجان قبل التعرض لتوزيعهم عليها وبذلك لا تأخذ المناقشة وقتاً طويلاً ولا يضطر الأعضاء إلى العودة لمناقشة أمور سبق لهم اقرارها مع عدم معرفتهم بطبيعتها وبذلك تتداخل المناقشات والموضوعات وهكذا فان الترتيب الموضوعى والمنطقى لجدول الأعمال يفيد تطور المناقشة والجانب الآخر من خطة المناقشة هو الجانب الزمنى المتعلق بتحديد الوقت الذى سيتاح لكل موضوع وبالتالى الوقت الذى يمكن إتاحته للاجتماع ككل وينبع هذا التحديد من المعرفة المسبقة لمدى أهمية كل موضوع وتوقعات الاهتمام به والاتفاق والاختلاف فى الرأى حوله .

ولرئيس الاجتماع أن يراقب باستمرار مدى تنفيذ خطته الزمنية فإذا تجاوز بعض الوقت فى موضوع فعليه أن يعوضه فى الموضوع الآخر ليتسنى له أن ينهى الاجتماع فى موعده .

جـ- تنظيم المناقشات :-

هناك مجموعة من الآداب والتقاليد التى تم ارساءها بالخبرة لتحكم سير المناقشات وتساعد على الوصول بالمناقشات إلى أفضل النتائج ويجب على رئيس الاجتماع الحرص عليها وتوجيه الأعضاء لتطبيقها بحيث تصبح جزءاً من سلوكهم وممارستهم وأهم هذه الآداب والتقاليد :-

- أن لا يتحدث أكثر من متحدث فى نفس الوقت .
- أن يكون طلب الكلمة برفع اليد أو كتابة (كما فى الاجتماعات الكبيرة) .
- أن لا يتحدث أحد بدون أن يأذن له رئيس الاجتماع .
- على رئيس الاجتماع أن يعطى الكلمة طبقاً لترتيب طلبها .
- لايسمح بمقاطعة المتحدث .
- يستثنى من الدور فى الحديث العضو الذى يريد تصحيح نظام المناقشة إذا خرجت عن الموضوع أو إذا خالفت اللائحة أو لتصحيح معلومة تاريخية أو علمية وفى هذه الحالة لا يسمح له بالادلاء برأية فى المناقشة ذاتها وللأعضاء أن يقبلوا ملاحظته أو يرفضوها .
- لايسمح للعضو بإبداء ملاحظات حول أشخاص المتحدثين . لأنه من الضرورى أن نفرق بين الرأى دون مساس بصاحب الرأى .
- يمكن للعضو أن يعقب على حديث الآخر إذا تناول الآخر رأيه أو كان صاحب رأى أو اقتراح يحتاج لتوضيح أكثر .
- يتم الاتفاق على المدة التى يسمح لكل عضو بالحديث فى حدودها .

– يجب على المتحدث أن يوجه حديثه إلى رئيس الاجتماع باعتباره ممثـلا للجميـع و ألا يخاطب عضوا آخر ولو كان يعقب على رأيه . ولأن هذه القواعد تمثل خبرة عامـة فاننـا نجد مضمونها في اللوائح الخاصـة بالمجالس والاحـزاب والهيئـات التى يقـوم عملهـا على الاجتماعات التنظيمية أو التثقيفية أو العلمية .

د– حماية المناقشة من الظواهر السلبية :–

كثيراً ما تفشل الاجتماعات بسبب وقوعها تحت تأثـير الإنحرافـات والمظـاهر السـلبية وحيث يؤدى استمرار هذه المظاهر الى عجز المنظمة عـن اسـتثماراجتماعاتها ومـن ثـم شـل حركتها ولهذا فان رئيس الاجتماع مطالب أكثر من غيره بحماية المناقشـة مـن هـذه المظـاهر التى يمكن تمثيلها فيمايلى :–

– وجود خلافات سابقة بين الأعضاء .

فقد يستغل الأعضـاء ظـرف الاجتمـاع لتصفيـة مـا بينهـم مـن خلافـات وحسـابات ويسارعون إلى الرأى والتعقيب ليس بهدف خدمة الموضوع وإنما لتفجير الخلاف . وفى مثل هذه الحالات يجب أن يحـرص رئيـس الاجتمـاع على أن يـرد المناقشـة إلى الموضـوع الـذى تفرعت عنه وعلى أن يتجنب إعطاء الأذن بـالكلام لأحـد أطـراف الخـلاف عقـب حديـث الطرف الآخر وانما يفصل بينهم بمتحدثين آخرين ليفوت فرصـة تحويـل المناقشـة الى خـلاف متفجر بين الاطراف وليكشف عن تحيز هذا الطرف إذا أصر على التعقيب علـى رأى عضـو لم يكن هو آخر متحدث .

وجود التكتلات :-

وهى من أخطر الظواهر التى تحول داخل الهيئة الواحدة دون الوصول إلى النتائج المنتظرة من الاجتماعات حيث يترتب على الكتل التزام المنتمين اليها بأراء ومواقف مسبقة لا يخرجون عنها مهما كشفت المناقشات عن حقائق جديدة أو حتى مناقضة لمعتقداتهم ولعلاج هذه الظاهرة يكشف رئيس الاجتماع دائما عن مدى التناقض بين جمود الاراء المسبقة وبين تطور المناقشة وحقائقها الجديدة .

المناقشات الثنائية :-

كثيراً ما تتحول المناقشة العامة إلى مناقشة ثنائية يتبادل فيها اثنان من الأعضاء التعقيب على آراء بعضهما دون اهتمام بأراء باقى الأعضاء وغالباً ما يكون ذلك لفرط الحماس أو الرغبة فى فرض الرأى وعلاج هذه الظاهرة يكون بعدم السماح للعضو بالحديث أكثر من مرة فى ذات الموضوع .

- احتكار القلة للمناقشة :-

وهى ظاهرة مماثلة لسابقتها وترجع بدورها للحماس الزائد أو الرغبة فى استعراض المعلومات أو فرض الرأى أو لعدم التقدير السليم للوقت المتاح للمناقشة وأحيانا للاحساس المتضخم بالذات ويكمن علاج هذه الظاهرة فى التوزيع السليم لعطاء الكلمات على المتحدثين .

– إحتكار رئيس الاجتماع للمناقشة :–

على رئيس الاجتماع أن يحمى الاجتماع من استئثاره بالكلام ومن احتكاره هو شخصياً للمناقشة خاصة وإن إدارته للاجتماع تتيح له إمكانية التحدث وقتما يشاء ، وكثيراً ما تفشل الاجتماعات بسبب إصرار رئيس الاجتماع على مقاطعة المتحدثين أو التعقيب عليهم بحجة أنه يعرف ما يقولون أو ما يهدفون إلى قوله أكثر من غيره ومن ثم يتولى هو شرح وجهات نظرهم كما يتصورها .

وقد يكتفى رئيس الاجتماع بوجهة نظر واحدة فى الموضوع ثم يعرض بنفسه لباقى الآراء التى يمكن أن تبدى حول الموضوع ويفندها وينتهى إلى الرأى الذى يعتقد هو فى صحته ويطلب من الأعضاء الموافقة عليه ! ولهذا فان من واجبات رئيس الاجتماع حماية الاجتماع منه شخصياً وحجب تدخله إلا لضرورات تصحيح المسار أو تنفيذ النظام أو تطوير المناقشة .

هـ – توسع نطاق المناقشة :–

هناك دائما وحيثما توجد اجتماعات أعضاء ذوى خبرات راقية وأعضاء مبتدئون وهؤلاء قد يحجمون عن الاشتراك فى المناقشات ويترددون فى إبداء آرائهم مما يؤدى إلى ضيق نطاق المناقشة واحتكار القلة لها ، وواجب رئيس الاجتماع هنا أن يسعى باستمرار لتوسيع نطاق المناقشة بتشجيع المترددين على دخولها وحمايتهم من أى تشويش أو تشويه لآرائهم ومن أى اتجاه للسخرية منهم بسبب عجزهم أو إذا عجزوا عن مواصلة الحديث

لارتباكهم وقلة خبراتهم ويمكن لرئيس الاجتماع أن ينسق معهم وأن يتفق على موضوعات بعينها يتولون إثارتها والاشتراك فيها بعد الاعداد الجيد لها.

إن الاجتماع ليس فقط إطاراً للمناقشة ولكنه مجال للتربية وتبادل الأفكارونقل الخبرات .

و- تنمية وتطوير المناقشة :

غالبا ما يحدث أن تتوقف المناقشة عن النمو بعدما يتحدث ثلاثة أو أربعة من الأعضاء خاصة إذا كانوا ممن يجيدون عرض موضوعاتهم حيث يتناول كل منهم الموضوع من زاوية معينة ويكون باقى الأعضاء قد تعرفوا على الجوانب الرئيسية للموضوع بعد ذلك يبدأ التكرار وهنا يجب على رئيس الاجتماع أن يتدخل لتنمية وتطوير المناقشة ويتحقق ذلك من خلال :

- تلخيص المعلومات التى قدمها المتحدثون الأوائل والتأكد من موافقة الأعضاء عليها.
- تحديد الآراء التى طرحت حول الموضوع .
- تحديد نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف حول الموضوع .
- إقرار نقاط الاتفاق والانتقال الى مناقشة نقاط الاختلاف فقط لتصفيتها واحدة بعد الأخرى .
- مراسلة بعض الأعضاء خلال الاجتماع لإثارة نقاط جديدة و هكذا يمكن كسب الوقت الذى يضيع فى تكرار نقاط ثم الاتفاق عليها وتركيز المناقشة على النقاط الخلافية وخلق مناطق جديدة للحوار .

ز- التصويت / القرارات :-

غاية الاجتماع هى الوصول إلى قرارات حول الموضوعات المطروحة ومن هنا فالمناقشة يجب أن تنتهى إلى صدور هذه القرارات وطريقة إصدار القرار هى التى تحدد مدى ديمقراطيته حيث تصدر العديد من القرارات فى كثير من الهيئات من باب التراضى أو المجاملة أو الإحراج أو التعصب . ويناقض هذه الأساليب جوهر كل من الديموقراطية والجماعية العلمية كما يناقضها الاساس السليم للتربية . فينبغى أن يصدر القرار من باب التصويت بعد المناقشة الموضوعية الحرة وينبغى أن يكون التصويت حراً بدوره وليس شكلياً أو تعسفياً أو تحت ضغط أو إرهاب أو إحراج أو مجاملة .

وتبدأ مرحلة التصويت عندما تصل المناقشة الى ذروتها بوصول الأعضاء إلى أكبر قدر من الاتفاق وعندما تتبلور مجموعة من الآراء على شكل مشروعات وقرارات حول الموضوع المطروح للنقاش يبدأ رئيس الاجتماع التصويت فيوضح مايلى :-

- وصول المناقشة إلى أقصى قدر من الاتفاق .
- موافقة الأعضاء على انهاء المناقشة .
- تحديد مشروعات القرارات المطروحة للتصويت .
- عدم السماح بأى مناقشة فى الموضوع بعد بدء التصويت .
- يبدأ التصويت طبقاً للأئحة أو للنظام المتفق عليه مشروعاً مشروعاً أو رأياً رأياً.
- تعلن نتيجة التصويت بالنسبة لكل مشروع أو رأى متضمنه عدد المؤيدين وعدد المعارضين وعدد الممتنعين .
- يعلن نص الموضوع الحائز على الأغلبية .

- يتم الانتقال بالمناقشة إلى الموضوع التالى :-

ولاشك أن الخبرات اللازمة لقيادة مناقشة حرة والتى يجب أن تتوافر فى رئيس الاجتماع ليست كفيلة وحدها بإنجاح الاجتماع ولكن لابد أن تواكبها خبرات ومسئوليات محترمة ومؤكدة لدى الأعضاء أنفسهم ليكونوا شركاء فى مسئولية تنمية المناقشة وتطويرها والارتقاء بها وتحقيقها لأهدافها وفى تلاقى ظواهرها السلبية وتجنب التكتلات والجمود والالتزام بالموضوعية وحدها وأن يتجسد هذا الإدراك فى سلوك عملى أثناء الاجتماع .

٣- مرحلة ما بعد الاجتماع :-

الاجتماع باعتباره حلقة فى سلسلة متصلة يترتب عليه عدة نتائج أهمها :

- أن نتائج أى اجتماع هى أساس لنشاط مرحلة تالية .
- أن هذه النتائج يجب أن تكون أمام الاجتماع التالى بهدف تقييم النشاط وتحديد ما تم إنجازه وما لم يتم وتحديد مسئولية التقصير إن وجدت .
- أن هذه النتائج يجب أن تكون متاحة للجميع ولمختلف المستويات .

وبالتالى فان هذه الأمور جميعها تحتم ضرورة التسجيل الأمين لما يدور فى الاجتماع ويتم هذا التسجيل طبقاً للامكانات المتاحة - تسجيل صوتى كامل يتم افراغه فى محضر كامل أو على الأقل تسجيل يتضمن البيانات الاساسية التالية :

- موعد ومكان الاجتماع .
- عدد الحاضرين والغائبين والمعتذرين وأسباب اعتذارهم .
- جدول الأعمال .
- ملخص الآراء .

– نصوص القرارات التى يجب أن تصاغ باسلوب واضح لا لبس فيه بما يضمن قابليتها للتنفيذ وبما يحدد مهام وواجبات المنفذين لها وبما يضمن اسلوب المحاسبة على التقصير ويتحقق ذلك عندما يشتمل القرار على الإجراء المطلوب القيام به وعلى المسئول عن التنفيذ وعلى مدة التنفيذ وعلى أسلوب التنفيذ .

ثالثا : أنواع الاجتماعات :–

نجيب الآن على آخر التساؤلات التى سبق طرحها . ماهى أنواع الاجتماعات ؟ وهل تسرى عليها قواعد الاجتماعات كلها ؟

هناك ثلاثة أنواع من الاجتماعات :

١– الاجتماعات الدورية :

وهى التى تتم طبقا لمواعيد دورية غالباً ما ترتبط بفترات النشاط .

٢– الاجتماعات النوعية:

وهى التى تختص بنوع معين من الأنشطة .

٣– الاجتماعات الطارئة :

وهى التى تعقد بشكل إستثنائى لمواجهة أمور عاجلة أو حالات طارئة وتسرى على هذه الاجتماعات القواعد العامة المنظمة للاجتماعات ولكن بدرجات متفاوتة طبقا لطبيعتها ، فتتحرر الاجتماعات الطارئة قليلاً من الأعمال التحضيرية الخاصة بمرحلة ما قبل الاجتماع بالنظر لظروفها وتسرى عليها باقى القواعد وهكذا .

رابعاً : ملاحظات جوهرية حول إدارة الإجتماع وقيادة المناقشة :

لماذا الإجتماع ؟

يعتبر الكثيرون أن الإجتماعات بأنواعها مضيعة للوقت ، ومع ذلك فالمزيد من الإجتماعات تعقد دائماً لماذا ؟

لأن الإجتماعات المتعددة بأنواعها إما إجتماعات تستهدف عمليات التخطيط أو التنفيذ أو التقييم فضلاً عن اجتماعات صناعة القرارات وطالما بقيت هذه العمليات فسوف تستمر الإجتماعات بشأنها ولكن الأسئلة حولها لا تزال تثار فمثلاً :

- هل تجد صعوبة فى عقد الإجتماع ؟

بمعنى هل يتذرع المدعوون بالأعذار المختلفة للهرب من الإجتماع ؟

- هل يحقق الإجتماع غايته ؟

أم يضيع الوقت فى مناقشات هامشية ودروب فرعية ؟

- هل تفشل كافة المحاولات فى جذب انتباه المجتمعين ؟

هناك العديد من الإجتماعات الزائفة التى تعقد بإستمرار حيث تتحول الى فرص للتفاخر بما أنجز من أعمال أو الى فرص لكشف الأخطاء على مسمع ومرأى من الحاضرين أو الى فرص لممارسة الضغط والتأثير على السياسات .

وهناك داخل قاعة الإجتماع يمكن بسهولة أن تشم روائح التوتر والضغائن التى تسيطر على المجتمعين وهذا بالطبع ليس مناخاً صالحاً للتعامل مع الموضوعات المطروحة بموضوعية

- الإجتماعات بالضرورة تعبر عن روح وثقافة المؤسسة التى تديرها

هل هى روح وثقافة استبدادية أم هى روح وثقافة المشاركة ؟

هل يعتبر البعض أن نجاح الأخرين هو فشل له ؟

إن مسئولية تحقيق الإجتماع لأهدافه ليست مسؤلية قيادة المناقشة وحدهـا / صحيح إن أنماط الأفراد تختلف وإن مصالحهم تتباين وإنهم فى حاجة دائمة لصهر كل ما يصدر عنهم فى بوتقة واحدة وإن هذه هى مسؤلية قيادة الإجتماع والمناقشة وأن اللوم على فشل الإجتماع لا يجد من يوجه اليه سوى القائد ، ولكن هناك أهمية حاسمة لمرحلة ما قبل لإجتماع كما قدمنا وفى هذه المرحلة يتم الإعداد الجيد لصهر الأراء المختلفة وتوجيهها بإتجاه تحقيق أهداف الإجتماع وتوجيه المناقشات ذاتها فى هذا الإتجاه .

- مرحلة إعداد جدول الأعمال وتوقيتاته ومراعاة الترتيب المنطقى لتسلسل الموضوعات وإعلام المدعوين بها .
- مراعاة كافة التفاصيل والوقت المخصص لكل منها مثل عرض الموضوع وسماع الأسئلة والإستفسارات ثم الإجابة عليها ثم سماع الإقتراحات والتعديلات وأخيراً الإتفاق على القرار أو الرأى النهائى .
- إختيار المكان وتزويده بكافة مستلزمات الإجتماع وتوزيع الإضاءة واختبار الصوت وأيضاً إضفاء الحيوية على المكان ببعض أنواع الزروع أو الزهور وإستخدام الموسيقى قبل عقد الإجتماع .

وفى أثناء الإجتماع قد تأتى لحظة يبدو فيها العقل وكأنه قد توقف مما يجعل قائد المناقشة يشعر بالحرج الشديد إزاء سؤال غير متوقع أو استفسار غير محسوب وقد تأتى الإجابة التى كانت مستحيلة بعد أن ينفض الإجتماع فما الذى شل التفكير وأمسك اللسان لحظتها ،

هـذه الحالـة تصيـب الكثـيرين فقـد يكـون الجلـوس والإنصـات والمتابعـة لا يلائـم كـل الشخصيات وفي اليونان القديمة كان البعض يطلق على مدرسة (أرسطو) الفلسفية مدرسة المشاة لأن المجتمعين كانوا يتناقشون فيها وهم يمشون إعتقاداً منهم بأن المشـي يولـد الأفكـار وينشط العقل فى حين أن الجلوس يدفع الى الخمول والكسل .

لابد أن نراعى إذن طبيعة العقليات التى نحادثها فهناك :

١– **العقلية الرقمية** : وتضم من يفكرون بطريقة أفضل عندما يستخدمون الأرقـام وهـؤلاء يحتاجون الى الأرقام فى الحديث والإحصائيات والمقارنات .

٢– **العقلية النظرية** : وأصحابها يتوصلون الى نتائج أفضل بإستخدام الشرح النظرى .

٣– **العقلية السمعية** : وأصحابهـا يتعـاملون مـع السـمع بشـكل أفضـل ويهملـون الأوراق والتقارير والصور .

٤– **العقلية البصرية** : وأصحابها يفضلـون التعـامل مـع الصـور والتقـارير والرؤيـة المباشرة والوسائل البصرية .

٥– **العقلية الحركية** : وأصحابها تقل قدراتهم العقلية بالجلوس الطويل والإنتظار دون فعـل فـإذا لم يكـن متاحـاً إشـاعة بعـض الحركـة فـى الإجتمـاع أو تغيـير الأماكن أو إعطاء فترة راحة فيجـب أن تتحـرك قيـادة الإجتمـاع أو المناقشة بينهم على الأقل .

ومهما يكن من أمر فإن الإعداد الجيد لإستيعاب هذه العقليات وتهيئة المناخ لحفزهـا على المشاركة أمر بالغ الأهمية فى إنجاح الإجتماع وإثراء المناقشة .

كيف يعقد الإجتماع ؟

- فى بداية الإجتماع قد يشعر المجتمعون بالغربة وسط قاعة الإجتماع وبين الوجوه الجديدة كيف اذن تعقد اجتماعاً بين الغرباء ؟

حاول أن يتعرف الحاضرون على بعضهم ، اذا كان العدد يسمح بأن يقدم كل واحد نفسه الى الأخرين بصوته فليكن ومن الممكن أن تعلن فى بداية التعارف بأن هناك جائزة لمن سيعرف أكبر عدد من الحاضرين وأكبر كم من المعلومات عنهم وفقاً لما يتقدمون به وبذلك تضمن أكبر قدر من الإنصات والتركيز داخل القاعة وسيكون هذا مفيداً لك أنت كقائد للمناقشة عندما تضع أرضية الحديث المشتركة فإذا لم يكن متاحاً القيام بعملية التقديم هذه بسبب محدودية الوقت أو غيره فقم أنت كقائد للمناقشة بهذه المهمة وبشكل جماعى يهدف التقريب بين العناصر الحاضرة أو قم بإجراء مناقشة سريعة مع البعض عن أحوالهم الذاتية بهدف إعداد الحاضرين لبدء الإجتماع قبل أن تسأل : هل نبدأ الإجتماع الأن ؟

فى وسط الاجتماع قد تنزلق المناقشات إلى دروب جانبية عندئذ يمكن استخدام مايمكن تسميته بـ (سلة المعلقات) أى تدوين هذه المعلومات الطارئة أو الفرعية غير المدرجة بجدول الاعمال لمناقشتها فيما بعد إذا سمح الوقت أو فى اجتماع آخر ، ذلك يشعر أصحاب هذه المناقشات بأنها ليست تافهة أو غير ذات أهمية ، ويتيح فى الوقت نفسه توجيه المناقشات إلى هدفها الاساسى.

تذكر ان اسلوب عرض الموضوع عليه نحو ٥٠٪ من فرص قبوله فاذا بدات باقتراح فرض عقوبه أو جزاء على ظاهره ضاره متفشيه فسوف يعارضه المضارون بها وسينضم

إليهم المحايدون الذين قد يرون ان الاقتراح مقيد للحريه وإقترح اذن وضع قواعد جديده للحد من هذه الظاهره الضاره بدلا من اقتراح العقوبه أو الجزاء

حاول دائما إشتراك الحاضرين فى مهام إنجاح الاجتماع أو المناقشه كأن توزع بعض مهام إداره الإجتماع عليهم مثل التسجيل أو مراقبه الوقت أو مراقبه الخروج عن الموضوعات أو تسجيل الاقتراحات..... الخ

حاول ان تستثمر فترات الراحه القصيره فى تنشيط الاجتماع وتنميه المناقشه كان تخبر البعض عن بعض الملاحظات على الاجتماع أو المناقشه أو تسوى بعض الخلافات أو تحصل على بعض المعلومات من الحاضرين وانطباعاتهم عن الاجتماع او المناقشه

قد لا يعرف المجتمعون آراء وحلولا وسطى فهم إما لا يقدمون آيه آراء أو يتقدمون بآراء وحلول خياليه عندئذ ركز على معطيات الواقع وواجه هذه المقترحات الجامحه بتلك المعطيات الواقعيه أولا باول .

اذا كنت تبحث عن اجابات حقيقيه فلا تستخدم الأسئله المغلقه التى يمكن الإجابه عنها بنعم أو لا لأن الأسئله المغلقه تجعل المسئول يتشكك من القصد الحقيقى الخفى الكامن وراءها ولذلك تكون الاجابه متردده وغير حاسمه . إستخدم الأسئله المفتوحه المتدرجه مثال/ لا تسال أيهما أهم الثقه ام الخبره ؟

يمكنك ان تطرح الاسئله بالاسلوب المقترح المتدرج التالى :

الثقه / الخبره/ التعاون/ الإلتزام/ الابتكار/ الطموح/ وهكذا

اذا كان لديك عدد كبير من الاراء او المقترحات او الحلول وبدا ان الصعب التوصيل الى قرار مناسب فاطرحها جميعا على المجتمعين ثم إبدأ باستبعاد الآراء أو المقترحات

أو الحلول التى لم تحصل على موافقه كبيره محدده وأعد طرح الباقى على المجتمعين وهكذا حتى تحصل على العدد المناسب من القرارات أو على قرار واحد ٠

صمم جدولا لمتابعه تنفيذ ما جاء بالاجتماع يتكون من ثلاثه أعمده بعنوان ماذا ؟ للعمود الاول ويتضمن الموضوعات ومن الغمود الثانى ويتضمن أسماء المسئولين عن المتابعه كل اسم قرين موضوعه وبعنوان متى ؟ للعمود الثالث ويتضمن الموعد المحدد لإنتهاء المتابعه قرين لكل اسم

قد يزيد عدد الممتنعين عن التصويت على قرار معين عن الحد المناسب وهناك أسباب متعدده لذلك بينها أنه لازالت هنا كحاجه أكثر لمزيد من المعلومات عن الموضوع أو أن البعض يعتقد أن صونه ليس له تاثير وللتغلب على ذلك زود قاعه الاجتماعات بلوحه أو سبوره واقلام ملونه واستعن ببعض الحاضرين لتقسيم اللوحه الى خمس خانات : خانه الكتابه الحلول أو القرارات أو الآراء وخانه لوضع علامات الموافقه وخانه لوضع علامات الرفض وخانه لوضع علامات الحياد وخانه اخيره لوضع علامات تعنى الحاجه الى مزيد من الشرح او المعلومات ثم أعط الاجتماع الفرصه لوضع العلامات ويمكن ان يكون ذلك عن طريق توزيع بطاقات واهتم بالخانه الأخيره ولكن تاكد أن عدد العلامات مساويا لعدد الحاضرين ثم خصص الوقت المناسب لإلقاء مزيد من الضوء حول الموضوع المطروح ٠

الفصل التاسع

مهارات عادية لاتخاذ

آراء غير عادية

لماذا نتخذ قرارات خاطئه ؟

السبب لا يرجع إلى قله المعلومات المتاحه كمـا يعتقـد البعـض بـل يرجـع إلى طريقـه العقل فى استخدام المعلومات المتاحة .

لان العقل إذا راى أن المعلومات المتاحـة لـه غـير كافيـه فانـه يمكنـه ان يبلـغ صاحبـه بحاجته إلى المزيد من المعلومات ولكن ما يحدث بالفعل ليس كذلـك فعـاده مـا يتخـذ العقـل قراره بغض النظر عن قدره شبكه المعلومات المتاحه أمامه وعلى ذلك فمن الصعب أن نصـف أى قدر من المعلومات بأنه كاف او غير كاف لاتخاذ القرار او تبنى الراى .

ويتكون متخذوا القرارات غالبا من اناس عـاديين فهـم ليسـوا جميعـا مـن النوابـغ أو العباقره وقد ترجع قرارارتهم الصائبة إلى مجرد الحظ خاصه عندما تتسـم ظـروف اتخاذ القـرار بضيق المعلومات وضيق الوقت وأحيانا بضيق الافق

وكثيرا ما يكون هولاء ضحايا لكسل عقولهـم أو لكسـلهم فـى تشـغيلها كمـا يجـب وأحيانا بسبب تآمر عقولهم ضدهم ٠

وهذه بعض سمات العقول التى تعوق اصحابهما عن اتخاذ قرارات صحيه :

١- العقل الكسول :

يعجز العقل البشرى العادى عن التعامل مع نسبه كبيره من المشـكلات أو الموضوعـات التى يتعرض لها للاسباب التاليه :

أ) **التسـرع** : أى مواجهه المشكلات بالتفكير مباشـره فى حلهـا دون منحهـا مـا تستحق من دراسه وفحص .

ب) **الحل المريـح** : بعد التركيز مباشـرة على الحل فإن العقـل يختـار أسـهل وأسـرع الحلول التى تعن له .

جـ) **الدفاع الاعمى** : يستبعد العقل الحلـول الصعبه التى تستدعى تفكيرا مجهـدا ومنظمـا فيزين الحلول السهله ويبنى حولها دفاعاته العمياء التى تشل محـاولات التفكير فى البدائل

ومعنى هذا أن العقل كثيرا ما يعمل ضد صاحبه بتجنـب التفكـير وتفضيـل الراحـه وربما كان هذا الدافع وراء المخترعات الحديثه التى تعمل على تجنيبه لمشقه التفكـير والتحليـل وربما كان عقلك يقول لك الان إقلب هذه الصفحه المعقده لماذا تتعـب نفسـك فـى فهـم مـا وراءها ؟ وعندما تعانده وتواصل القراءه فانه قد ينسحب هو ويتركك وحيدا دون تركـيز أو استيعاب .

٢ - العقل المتواطىء

يرتبط العقل البشرى بالحواس الخمس ويضمم مراكز خاصه للابصار والسمع والتـذوق والشم واللمس ولكن هناك شك فى وجود مركز سـادس يختـص بالتفكـير المنطقـى والبعـض يتحدث عنه باعتباره حاسه سادسه او شيء من هذا القبيل ولكن العقل الواعى ليـس وحـده هناك ايضا :

أ) *العقل الباطن :* وهو يوءثر على قرارات العقل الواعى ويوجهها فى أحيان كثيره حيثما يريد اعتمادا على إنه يجنب العقل الواعى مشقه التفكير ويرسل اليه أفكاره الجاهزه المختزنه بداخله منذ عهود الطفوله وسرعان ما يتلقفها العقل الواعى ويزينها لتخرج وكانها قد مرت بمراحل التفكير المختلفه ٠

ب) **الاجتـــــرار :** أى التصرف بناء على معلومات سابقه لم يعاد اختبارها فى ظروف واقعيه جديده مثال ان تدخل منزلك وتمد يدك مباشره الى زر الاضاءه فتصعقك الكهرباء مثل هذه التجربه ستدفعك فى المستقبل الى اتخاذ احتياطات وجمع معلومات قبل ان تتخذ القرار العادى تماما بان تمد يدك فى الظلام ٠

جـ) **الذاكــــرة :** العقل يفضل التفكير من حيث تنتهى الذاكرة فعندما يحدث الزلزال بالفعل فإن الكثيرين قد يظنون أنها طائرة تخترق حاجز الصوت ومن ثم لا يبادرون بالحركة حتى تقع الكارثة .

ء) **التحيـــــز :** نحن نحب الإستماع دائماً لنفس المطرب ولا نحب أن نستمع لغيره ولا أن نجرب سماع غيره مع أنه قد لا يكون الأفضل بدليل أن الأخرين يفضلونه ولكننا نتحيز لما اعتدنا عليه ونقرأ فى الصباح نفس العمود لنفس الكاتب لأن عقولنا ترفض البدائل وترفض توسيع دائرة الإختبار لأن ذلك يجهدها أكثر .

هـ) **القوالب الجاهزة :** يصيغ العقل تحيزاته وأهوائه على شكل نظريات تحتوى كل التفسيرات الممكنة لأى شىء يحدث ، فالعقل هو المسؤل عن إيجاد تفسير لكل شىء فلابد أن يكون هذا التفسير وحيداً ومريحاً ، يحدث فى الليل وأثناء النوم أن تسمع صوت غير عادى ولكن العقل يقول لك : نم

لا شيء مقلق هذا الصوت صوت تمدد الأثاث بفعل حرارة المكـان ، إن جميع رغباتنا تطل على العالم من خلال عيوننا وهذه الرغبات تبحث عن اشباعات لها لذلـك فلن نعثر إلا على ما نبحث عنه أو ما نريد أن نجده وما عدا ذلك سوف يتجاهله النظر كما لو كـان غير موجود . هذه طبيعة العقل . فالمسألة ليست فى كثرة المعلومات المتاحة أو قلتها ولكن المسألة الحقيقية تكمن فى أسلوب تعاملنا نحن معها .

أولاً : إعادة صياغة المشكلة :

نصف الطريق الى حل أى مشكلة يكمن فى طرحها علـى الوجـه الصحيح وغالباً ما تطرح المشكلة مصحوبة بأسبابها وهذه الأسـباب نفسـها قـد تقـترح عليـك بعـض الحلـول . وكما أسلفنا قد يقفز العقل الى عقد مفاضلة سريعة ينتهى بإختيار أحد الحلول فيها .

ولكن عند إعادة الصياغة ستجد أن العقل قد تجاهل بعض المعلومـات وتجاوزهـا الى الحلول مباشرة ، والأسلوب الأمثل الى إعادة الصياغة يتمثل فيما يلى :

١- الصياغة بالإيجاب لا بالنفى :

إذا سئلت عما بين القوسين (+ -) السؤال التالى :

- هل تأتى علامة الطرح بعد علامة الجمع ؟

يستطيع العقل أن يجيب بسهولة (نعم) .

فإذا كانت صيغة السؤال كما يلى :

- هل تأتى علامة الطرح قبل علامة الجمع ؟

فإن العقل يستغرق وقتاً أطول ومجهوداً أكبر للإجابة (لا)فإذا كانت صيغة السؤال كمايلى:

- هل علامة الطرح لا تأتى قبل علامة الجمع ؟

فإن العقل يستغرق المزيد من الجهد والوقت لأن العقل يتوقـف لحظـات عنـد أدوات النفـى لأنها تستغرق فترة أطول للفهم .

٢- الجملة الأسمية أسهل من الجملة الفعلية :

إن الصياغة التالية : المعهد يحتاج الى صيانة .

أفضل من صياغة : يحتاج المعهد الى صيانة .

٣- الصياغة للمعلوم لا للمجهول :

فصياغة " دورة المياه تحتاج الى صيانه " .

أفضل من صياغة " هناك حاجة الى الصيانة " .

ثانياً : ترتيب المزايا والعيوب .

النقد أسهل كثيراً من التفكير حيث يمكننا ببساطة أن ننقد أى حل وأى فكرة بينما بصعوبة يمكننا التفكير فى الحل نفسه أو فى الفكرة ذاتها .

وعندما نجد صعوبة فى الإختيار بين الحلول خاصة مع وجود تفضيلات العقل الباطن نتبع الخطوات التالية :

١- نكتب قائمة بمزايا كل بديل .

٢-نكتب قائمة بعيوب كل بديل .

٣-نكتب قائمة بالخطوات التى يمكن اتخاذها للتغلب على كل عيب .

٤-نحذف العيب الذى يمكن التغلب عليه .

٥- نختار البديل ذا المزايا الأكثر والعيوب الأقل .

ثالثاً: إكتشاف العلاقات السببية

عندما تضرب التليفيزيون فى منزلك بيدك فتتضح الصورة أو الصوت لاتعتقد أن هناك علاقة سببية بين وضوح الصورة وضرب التليفزيون بيدك ولكن العلاقة السببية هى بين ضربة اليد واهتزاز سلك مفصول وعودة التيار الى الجهاز تبعاً لذلك . ففى الحالة الأولى

سوف تستمر فى ضرب التليفزيون بيدك كلما تعطل وقد يتسبب ذلك فى تفاقم العطل وفى الحالة الثانية أى فى حالة إدراك العلاقة السببية الحقيقية فسوف تتصل بمركز الصيانة .

رابعاً :الترجيح .

نحن نمنح كل الأمور والإختيارات أوزاناً ترجيحية فالفيلم السينمائى الذى نشاهده أو الوجبة التى نتناولها أو ربطة العنق التى نرتديها كلها تمنحنا أوزاناً ترجيحية يتم بناء عليها التفضيل ولكن هذه العملية تتم دون وعى وتتداخل فيها أهواء العقل الباطن . وكثيرا ما تقودنا الى القرار الخاطىء .

١- الترجيح العزيزى :

حاول ترتيب بعض الأفلام السينمائية حسب تفضيلك لها بمعنى أن تعطى لها وزناً ترجيحياً وليكن درجة من مائة ثم قم بدراسة الأسباب التى جعلتك تمنح هذه الافلام تلك الأوزان فقد تتغير وجهة نظرك لأن نقطتى الضعف فى الإختيارات العزيزية هما :

أ)الحكم على الأشياء من خلال بعد واحد والتمسك بهذا البعد دون أن نأخذ فى الإعتبار غيره من الأبعاد الهامة .

ب)الأبعاد المتعددة تشتت التفكير فتأتى الأحكام مشتتة تبعاً لها .

هناك بعض الطرق للتغلب على ذلك :

أ) الترجيح بين أمرين : بمعنى المقارنة بين البدائل بطريقة زوجية فنتسائل أيهما أفضل فيلم " ذهب مع الريح " أم فيلم " الرقص مع الذئاب " ثم نضع علامة ما أمام الإختبار الأفضل ثم نكرر السؤال أيهما أفضل " ذهب مع الريح " أم " صمت الحملان " ثم نضع علامة أمام الإختيار الأفضل ثم نكرر السؤال : فيلم " ذهب مع الريح " أم" فيلم الهروب الكبير " وهكذا حتى نهاية القائمة ثم نكرر نفس العملية مع الفيلم الثانى ثم الثالث ثم الرابع وفى النهاية نقيم الفيلم طبقاً لعدد العلامات التى

حصل عليها ونقارن بين الترتيب العزيزى الأول والترتيب الذى حصلنا عليه بعد المقارنة سنجد أن الأمر يختلف لأننا تلاشينا تأثير العقل الباطن .

ب) المعايرة الترجيحية : وهذه أقوى من سابقتها ولكنها أكثر تعقيداً وستجد أن عقلك يحاول ألا يخوض فيها مدفوعاً برغبة العقل الباطن فى نبذ مناهج التفكير الجديدة التى توقظ العقل من كسله .

ويبدأ أسلوب المعايرة الترجيحية بتحديد معايير الترجيح التى يتم الإختيار على أساسها ففى مثالنا السابق نرتب معايير الترجيح على النحو الأتى :

الإخراج / التصوير / الدراما / السيناريو / التمثيل .

ثم نعطى لكل معيار وزناً ترجيحياً بطريقة الترجيح العزيزى مثلاً درجة من عشرة .

ونقارن بعد ذلك بين الأسلوبين .

لقد توصلنا الى أسلوب أكثر كمالاً ودقة .

فهل يمكن أن يكون هذا شأنك فى الإختيار بين البدائل والأراء .

حاول كما اتفقنا .

خاتمـــه

تحدثنا كثيراً أو قليلاً بعض الشيىء يا عزيزى وتعرفنا معاً على بعض الوسائل التى قد تساعد على تطوير الشخصية وإجراء إتصال مقنع ومؤثر فى الأخرين من خلال الحديث الجيد .

وحاولنا أن نكون معاً أمام المواقف المختلفة . وفكرنا سوياً فى كيفية اكتساب إيجابيات من المواقف التى كانت تبدو أمامنا سلبية الى حد ما . وأجبنا على بعض التساؤلات التى قد تثار فى الذهن قبل وأثناء وبعد إجراء حوار مع الأخرين . وإنها أسئلة قد تبدو هامة وصعبة ولكن لها إجابات بالضرورة وهذا ما كان يعنينا الحصول عليه .

وفى يدك الأن دليل مختصر تستطيع الإعتماد عليه ، بل وتستطيع أن تضيف إليه - ويجب أن تفعل - كلما عنّ لك مزيد من الإسترسال فى موضوع من الموضوعات التى طرحت أو فى قضية من القضايا التى عرضت لأنك الأن امتلكت المنهج ومسطرة القياس التىأشرنا اليها عندما بدأنا حديثنا .

وتذكر دائماً أن الباب لا يزال مفتوحاً بإنتظار دخولك وأن السؤال الأساسى الذى ينبغى ان يطرح هو :

كيف أجيد أكثر ؟ وأنت وحدك أفضل من يجيب عليه إذا كنت بالفعل قد امتلكت أدواتك .

وأيا من كنت أنت

رجل أعمال أو إدارة أو دارساً أو مدرساً أو مدعواً للحديث عن تجربة أو رأى أو موقف عام أو خاص أمام جمهور كبير أو صغير فسوف تستطيع أن تجيد فن الإتصال هذا مع الأخرين ومعك هذا الحشد من الأدوات والقدرات وتستطيع أيضاً أن تحسن من أدائك بإستمرار لتصل الى قمة التأثير والإقناع فبادر بالإعداد الجيد ولا تتردد واستثمر ما يعتريك من خوف أو خجل ووظف عقلك ووقتك وأعضائك جيداً وأضف الى شخصيتك المتميزة حيوية جديدة والى معلوماتك القيمية المزيد دائماً .

وتذكر أنه لا أحد كان قد بدأمن نقطة الكمال أبداً ولكننا نتطور مع كل خطوة نختارها بعملية ، ونؤديها بحماس ، فى توقيتها المناسب ونبنى عليها بعد ذلك .

وفيما يلى نعرض نموذجاً لخطاب أمكن تطويره استناداً لما أوردناه من مبادىء وأفكار وملاحظات :

– **موضوع اللقاء** : حول الوحدة الوطنية

– **مدة اللقـــاء** : من ١٥ الى ٢٠ دقيقة (بدءا من الساعة الثامنة مساء)

– **الحاضــــرون** : مجموعة من المدعوين تضم رجال دين مسلمين ومسيحيين / تنفيذيين من القيادات / رجال أمن من القادة / سياسيين من أحزاب مختلفة / أعضاء مجلس شعب / رجال أعمال / إعلاميين سيدات ورجال / عمداء كليات وأساتذة .

– **مكان اللقــاء** : دير مارمينا بمدينة إيبار / محتفظة الغربية .

– **مناسبة اللقاء** : لقاء سنوى يعقد فى اطار السلام والمحبة والوحدة الوطنية بدعوة من أسقف طنطا والمتحدث هو أول المتحدثين وعددهم خمسة .

السيدات والسادة الأجلاء ،

لأخوات والأخوة الأعزاء ،

أهل الحكمة والحكومة ،

أسعد الله لكم هذا المساء ،

ما أروع هذه اللوحة التى نعيشها الآن فى هذه القاعة ، قاعة الأنبا صموئيل بدير مارمينا بإبيار حيث تتناقل فيها دون ما تعمد المساحات والأشكال والألوان والأضواء بين الوحدة والتنوع ،

من مركز الإبهار الى مناطق التنسيق والتوازن والإيقاع هذه اللوحة التشكيلية التى تضمنا جميعاً هى عالم فريد من الرؤى و البهجة والحرية لا أجد فى ظلها معنى للحديث عن وحدة عنصرى الأمة وقد كفانا مؤونة هذا الحديث الزعيم سعد زغلول قبل أكثر من سبعين سنة وهو بصدد تشكيل أول وزارة وطنية بعد ثورة ١٩١٩ حينما تقدم بقائمة الوزارة الى الملك فؤاد واعترض الملك على وجود ثلاثة من الوزراء الأقباط

فى الوزارة وكانت مقولة سعد زغلول الشهيرة :" إذا كان الرصاص الإنجليزى لم يفرق بين الدم المسلم والدم المسيحى فهل تريدنى أنا أن أفرق ؟؟"

لقد كفانا الزعيم سعد مؤونة هذا الحديث

فلأنتحى منهجاً أخر إذن :

نحن أبناء ثلاث حضارات - شئنا أم لم نشأ - الحضارة الفرعونية ، والحضارة القبطية ، والحضارة الإسلامية وهنا موطن الأميرة " نيتوكريس " ابنة الملك بسمتيك الأول مؤسس الأسرة ٢٣ فى مدينة " ساو " القريبة والمعروفة الأن باسم " صالحجر " والأميرة " نيتو كريس

" صالت وجالت حتى منف وطيبه وكان رمزها سهمان متقاطعـان .... أيـه أمجـاد وبطـولات كانت قد جرت على هذه الأرض الطيبة ؟

كان الإنسان المصرى القديم يقف عاجزاً عن تفسير ما يحدث من تحولات الطبيعة والقدر : الحياة والموت ، الرياح والأمطار ، الفيضان والليل والنهار ، الحر والقـر ، لكنـه كـان يعرف بالفطرة أن كل حادث لابد من محدث فاهتدى الى الضرورة أن يكـون هنـاك إلـه أو آلهـه جسده فى صاحب العرش والصولجان : الإله الملك ، والملك الإله لأنه كان بحاجة إلى إلـه محسوس يراه ويلمسه قبل أن يصل به الخيال إلى المجرد وإلى المطلق كان دعاء الإنسان المصرى القديم للإله :

" يا إلهى هاأنذا أجئ إليك طاهراً كما وعدتك فخذنى إلى نعيمك الأبدى كما وعدتنى ، فأنا لم أقتل و لم أسرق و لم أزنى و لم – لنتأمل هذا جيدا _ و لم ألوث ماء النيل !!"*

علينا أن ننتظر حتى نسمع تلك الترنيمة القادمة من بعيد " أحلفكن يا بنات أورشليم ، بالظباء وأيائل الحقل ، ألا يتقظن ولا تنبهن الحبيب حتى يشاء "

نشيد الإنشاد /

- علينا أن ننتظر بجئ العائلة المقدسة إلى هنا هربا من بطش الرومان .
- علينا أن ننظر حتى تتهادى الكنائس فى ربوع الوادى ، وحتى تتهادى الأديرة فى نجـوع الصحراء بدين الحب .
- علينا أن ننتظر قدوم القديسين والشهداء بدين الحب " أبانا الذى فى السموات ، لتيقـدس إسمك ، ليكن ملكوتك ، كما فى السماء كذلك على الأرض خبزنا كفونا أعطنا كل يوم ،واغفر لنا خطايانا ونجنا من الشيطان " .
- لنتأمل كيف انتقل الإنسان المصرى القديم من المحسوس الى المجرد .

* فى هذه الأونة تثار قضية تلوث ماء النيل والبيئة على نطاق واسع .

– وعلينا أن ننتظر مجيء الفتح الإسلامى لتكتمل الصورة من المحسوس الى المجرد الى المطلق .من الفطرة الى المحبة الى الرحمة . " إلا من أتى الله بقلب سليم " وكان جوهر التحول المتمثل فى حلول الرب الواحد محل الآلهه المتعددة هو التركيز على جانب المعاملات بين الإنسان واخيه الإنسان ، لاتقديم القرابين للكهنة ولكن الدين المعاملة تحقيقيا للتوازن والتأخى والحرية واستحقاقا لخلاص الله فى الأرض .

إن الحضارة القبطية هى الموروث السابق على الإسلام فى مصر كما أن الحضارة الفرعونية هى المورث السابق على القبطية فيها .

ولاشك أن هذه المورثات الثلاثة كانت وظلت وسوف تظل تضرب بجذورها فى الأرض المصرية عبر أكثر من خمسة آلاف سنة ولا شك أيضا أن الوجدان المصرى قد تشبع بها وهضمها وتمثلها فيما يمكن أن نسمية بـ " الشخصية المصرية " .

ألم أقل لكم قبل قليل أننا أبناء هذه الحضارات الثلاث ؟! وكما أنه ليس فينا من يستطيع أن يغير أباه وأمه أو أن يغير ملامحه وجلده ، فليس فينا من يستطيع أن يغير قوام هذه الجذور الضاربة فى الأعماق وهذه الشخصية الطافية على السطح .

ففيم الحديث الطويل عن وحدة عنصرى الأمة ؟! وهى تجرى فى عروقنا مجرى الدم !

إذن ما أروع وما أصدق اللوحة التشكيلية التى تضمنا وتتناقل فيها دون تعمد المساحات والأشكال والألوان والأضواء بين الوحدة والتنوع ، هذا العالم الفريد من الرؤئ والبهجة والحرية .

يقول الشاعر المصرى القديم فى إحدى البرديات :

" لقد قلنا كل شئ ولم نترك لمن يجئ بعدنا ما يقال " ولكننا وجدنا ما نقول يا سيد " إخناتون" .

– إخن يعنى إبن وآتون يعنى الشمس –

وبنفس الصفاء القديم ، رغم الزمن ، ورغم العهود ، ورغم التعصب والاستبداد والعنف والكبت بنفس الصفاء القديم :

" فلا صفت لك عين وهى دامعة

ولا وفالك قلب وهو يحترق "

المراجـــــع

١- مجموعة أفكـــــار -أفابتـلـــــــــر

٢-أدوات المفكر الناجح -مورجـــان جونز

٣-مهارات اللقاء الفعـــال - ماريـــون هيـنـز

٤-فن التحـــدث والإقناع - وليم .ج.ماكولاف

٥- فــى التثقـيــــف -عبد الغفـــار شكر

٦-الصـــورة الفنيـــة - د.جابر عصفـــور

٧- مبادىء النـــقـــد - ريتشـــــاردز

٨- لائحة مجلس الشعب -

فهـــــــرس

رقم الإيداع ٩٨/١٥٧٤٣
الترقيم الدولى I.S.B.N
977 - 19 - 7504 - 8